

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Muotoilun koulutusohjelma / kaluste- ja sisustussuunnittelun suuntautumisvaihtoehto

Krista Pasanen

RAVINTOLAMAAILMA OSTOSKÄRRYJÄ KÄYTTÄVÄN ASIAKKAAN  
EHDOILLA

Opinnäytetyö 2009

## TIIVISTELMÄ

### KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Muotoilun koulutusohjelma, kaluste- ja sisustussuunnittelu suuntautumisvaihtoehto

PASANEN, KRISTA	Ravintolamaailma ostoskärryjä käyttävän asiakkaan ehdoilla
Opinnäytetyö	65 sivua + 23 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori, sisustusarkkitehti SIO Jorma Fagerström
Toimeksiantaja	SOK:n Matkailu- ja Ravitsemiskaupan ketjuohjaus
Marraskuu 2009	
Avainsanat	Market-asiakas, Ravintolamaailma, hypermarket, ostoskärry, pikaruokaravintola

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on ollut suunnitella ja kehittää Ravintolamaailmassa ostoskärryineen asioiville Market-asiakkaille heidän asiakastarpeitaan vastaava ratkaisu asioinnin helpottamiseksi ja nopeuttamiseksi. Tutkimuksen toimeksiantaja on SOK:n Matkailu- ja Ravitsemiskaupan ketjuohjaus. Työn lopputulos on produktiivinen, kahden konseptin suunnitteleminen. Ensimmäinen konsepti on ostoskärrypöytä, ja toinen konsepti on tilapäispöytänä toimiva tarjotin. Konsepteja on tarkoitus soveltaa sekä nykyisissä että uusissa Ravintolamaailmoissa.

Työni tutkimusosuus on toteutettu laadullisesti eli kvalitatiivisesti havainnointia käyttämällä. Havainnointi toteutettiin Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailmassa maaliskuun ja lokakuun 2009. Havainnoinnin kautta sain vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin, ja sen avulla selkiytyivät myös ongelmakohdat, joita Market-asiakkaat kohtaavat asioidessaan Ravintolamaailmoissa. Luonteeltaan tutkimus on myös eksploratiivinen, eli uutta tutkiva, koska aihetta ei ole aikaisemmin tarkasteltu ostoskärryineen liikkuvan asiakkaan näkökulmasta. Tietoa ja inspiraatiota suunnittelutyöhön olen etsinyt alan kirjallisuudesta sekä Internetistä.

Opinnäytetyön alussa käyn lyhyesti läpi tutkimuksen taustan ja tavoitteet. Tämän jälkeen esittelen tarkemmin asiakkaan ja tutkimuskohteen, työn tutkimusmenetelmät, eri ostoskärrymallit sekä valmiin suunnitelman. Suunnitelmaosiossa tarkastelen koko suunnitteluprosessia, ideoista valmiiseen konseptiin. Yhteenvedo-osiossa teen johtopäätöksiä ja pohdin, miten koko opinnäytetyöprosessi on kokonaisuutena onnistunut. Lopuksi paneudun työn jatkokehitykseen.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Design, Furniture and Interior design

PASANEN, KRISTA

Food Court – designed to meet the demands of the shopping trolley customers

Bachelor's Thesis

65 pages + 23 pages of appendices

Supervisor

Senior Lecturer, Interior Architect SIO Jorma Fagerström

Commissioned by

SOK Tourism and Hospitality Business Chain Management

November 2009

Keywords

market customer, Food Court, hypermarket, trolley, fast food restaurant

The purpose of this research is to study market customers who visit the Food Court with their shopping trolleys. The assignment is to create the best suitable solution to make it easier and more convenient for the customers to come and eat at the Food Court. The solution has to meet the demands of the customers. The research is made as an assignment for SOK Tourism and Hospitality Business Chain Management.

The thesis starts with a short introduction of the background of the research and its purpose. Hereafter the customer is presented in detail as well as the object of the study, research methods, different models of the shopping trolleys, and the complete plan, whereas the planning section deals with the entire planning process, from ideas to complete concept. My study ends with a conclusion, in which the entire thesis process is re-evaluated as a whole. In the final analysis of the thesis, I concentrate on the progress of the work.

The research has been carried out qualitatively, throughout observation. Professional literature and Internet sources, however, have been used to facilitate the design process. The observation was done in February and October 2009 at Prisma Food Court in Hämeenlinna. After observing and collecting all the needed information, I started to draw different kinds of ideas and designed two different concepts that can be used together or separately. The first concept is a tray that can be used as a temporary table, whereas the second is a table designed to fit a shopping trolley. My hope is that SOK through this study will be able to serve their customers better in the future.

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

## KESKEISET KÄSITTEET

1	JOHDANTO	9
1.1	Työn tavoite ja tarkoitus	9
1.2	Rajaus ja rakenne	9
2	TUTKIMUSASETELMA	10
2.1	Viitekehys ja käsitekartta	10
2.2	Tutkimusongelma	12
2.3	Tutkimusmenetelmät	13
3	ASIAKAS JA TUTKIMUSKOHDE	14
3.1	S-ryhmä ja SOK	14
3.2	SOK MaRa -ketjuohjaus	16
3.3	Ravintolamaailma – Food Court	16
3.4	Hypermarket	16
3.5	Prisma	17
3.6	S-market	17
3.7	Prisman Ravintolamaailma	18
3.7.1	Pizza Buffa	20
3.7.2	Presso	22
3.7.3	Rosso	23
3.7.4	Rosso Express	24
3.7.5	Hesburger	24
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	25
4.1	Havainnoinnin toteutus	26
4.2	Havainnoinnin tulokset ja analysointi	30

5 OSTOSKÄRRYT	35
5.1 Ostoskärryjen historia	36
5.2 Ostoskärryjen maahantuojat	37
5.3 Ostoskärryjen valmistajat	39
5.4 Ostoskärrymallit	39
6 SUUNNITELMA	39
6.1 Konseptimuotoilu	39
6.2 Suunnitteluprosessi	40
6.2.1 Konsepti 1: Ostoskärrypöydät	43
6.2.2 Konsepti 2: Tilapäispöytänä toimiva tarjotin	49
7 YHTEENVETO	52
7.1 Johtopäätökset	52
7.2 Jatkosuunnitteluehdotuksia	53
LÄHTEET	55
KUVALUETTELO	62
LIITTEET	
Liite 1/1. Havainnointikaavake 1	
Liite 1/2. Havainnointikaavake 2	
Liite 2/1. Tavallinen ostoskärry	
Liite 2/2. Tavallinen ostoskärry	
Liite 2/3. Tavallinen ostoskärry	
Liite 3/1. Ylätasokärry	
Liite 3/2. Ylätasokärry	
Liite 4. Invakärry	
Liite 5/1. Seniorikärry	
Liite 5/2. Seniorikärry	
Liite 6/1. Lastenkärry	
Liite 6/2. Lastenkärry	
Liite 7/1. Autokärry	
Liite 7/2. Autokärry	
Liite 8/1. Kaksoiskärry	
Liite 8/2. Kaksoiskärry	

- Liite 9. ELP 275 ostoskärry
- Liite 10. Ensimmäisiä luonnoksia ostoskärrypöydästä
- Liite 11. Ensimmäisiä luonnoksia tarjottimesta
- Liite 12. Ensimmäisiä luonnoksia säilytystelineestä
- Liite 13. Ravintolamaailman pohjapiirustus 1:125
- Liite 14/1. Muutettu pohjapiirustus, ostoskärrypöytä 1 1:50
- Liite 14/2. Muutettu pohjapiirustus, ostoskärrypöytä 2 1:30
- Liite 15/1. Ostoskärrypöytä 1 1:20
- Liite 15/2. Ostoskärrypöytä 2 1:20
- Liite 16. Tarjotin 1:10
- Liite 17. Säilytysteline 1:10
- Liite 18. Konsepti 1
- Liite 19. Havainnekuva
- Liite 20. Konsepti 2
- Liite 21. Havainnekuva
- Liite 22. Säilytysteline tarjottimelle
- Liite 23/1. Ostoskaappipakastin
- Liite 23/2. Ostoskaappipakastin

## KESKEISET KÄSITTEET

Market-asiakas = Market customer

Ravintolamaailma = Food Court

Hypermarketti = Hypermarket

Ostoskärry = Trolley

Pikaruokaravintola = Fast food restaurant

Market-asiakas

Market-asiakas on henkilö, joka ostaa tai käyttää tuotteita tai palveluita marketeissa. Asiakas on myös henkilö, jolle myydään tai voidaan myydä asioita tai palveluita. Asiakas voi olla yksityinen henkilö tai jokin yhteisö. Asiakas toimii suoraan tai yksityishenkilön kanssa. Asiakas voi olla nykyinen asiakas tai potentiaalinen uusi asiakas. (Wikipedia 2009.)

Ravintolamaailma

Ravintolamaailma on tila, jossa on monta eri myynti- ja kassapistettä, monelle erilaiselle ravintolalle, jotka tarjoavat yhteisen tilan itsepalvelusyömiselle. Ravintolamaailmoja löytyy hypermarketeista, ostoskeskuksista ja lentokentiltä. Ravintolamaailmat muodostuvat monesta eri myyntipisteestä. Ateriat tilataan yhdestä kassapisteestä ja syöminen tapahtuu yhteisessä ruokailutilassa. Ravintolamaailmat tarjoavat nopeasti ja vaivattomasti valmiita pikaruokia, joita asiakkaat voivat nauttia paikan päällä tai viedä mukaan kotiin. (Answers 2009.)

Ostoskärry

Ostoskärryt ovat kaupoissa asiakkaiden käytössä oleva väline, jolla he voivat kuljettaa tuotteita kaupassa sekä viedä ne kassalle. Suurimmissa marketeissa on myös mahdollisuus viedä ostoskärryt kaupan pysäköintialueelle asti, jotta ostoksien lastaaminen autoon olisi helpompaa. Nykyään melkein kaikki ostoskärrymallit toimivat pantillisella lukolla, mikä johtuu kärryjen varastamisesta ja hylkäämisestä väärään paikkaan. Ostoskärryn lukko avautuu syöttämällä kolikko sille varattuun aukkoon. Rahan saa takaisin, kun ostoskärryn kiinnittää toiseen samanlaiseen kärryyn, joka sijaitsee kärry-

parkissa. Useimmissa ostoskärrymalleissa on kokoontaitettava lastentuoli, johon voi panna lapsen (0,5–2-vuotiaan) istumaan kaupassakäynnin ajaksi. Lapsiasiakkaille on myös suurimmissa marketeissa erityinen ”autoversio” eli ostoskärry, jonka keulaan on asennettu muovinen autonkoppi. Autovaunuun mahtuvat istumaan vähän isommatkin lapset (2–5-vuotiaat). (Wikipedia 2009.)

## Hypermarket

Ranskalainen Carrefour -kauppaketju keksi uuden myymäläkonseptin, hypermarketin vuonna 1963. Carrefour -kauppaketju avasi ensimmäisen hypermarketin Pariisiin lähiöön nimeltä Sainte-Geneviève-des-Bois. Pian vastaavia liikkeitä alkoi nousta muuallekin. Nykyään hypermarketteja löytyy kaikkialta maailmassa. Hypermarketti yhdistää isokokoisen elintarvikeliikkeen (supermarketin) ja isokokoisen kauppaliikkeen (tavaratalon) yhdeksi kokonaisuudeksi, josta asiakas voi kerralla ostaa kaiken tarvitsemansa. Hypermarketissa myydään monen alan tavaroita. Hypermarket on pääosin itsepalveluperiaatteella toimiva vähittäismyymälä, jonka myyntipinta-ala on yli 2500 m<sup>2</sup>. (Carrefour 2009; kts myös Wikipedia 2009.)

## Pikaruokaravintola

Pikaruokaravintola on tarjoilupaikka, johon pääsee vaivatta ja ilman jonottamista. Pikaruokaravintolasta saa ruokaa vaivattomasti, nopeasti ja edulliseen hintaan. Pikaruokaravintolat, esimerkiksi Rosso Express, Hesburger ja Pizza Buffa, kuuluvat yleisesti ketjuravintoloihin.



# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyössäni tutkin Ravintolamaailmassa asioivia Market-asiakkaita, joilla on mukanaan ostoskärryt. Tutkimuksen tavoitteena on löytää ja suunnitella ratkaisu, joka helpottaisi ja nopeuttaisi asiakkaiden asiointia Ravintolamaailmassa. Työni toimeksiantaja on SOK:n Matkailu- ja Ravitsemiskaupan ketjuohjaus. Ajatus opinnäytetyöhön lähti SOK:n konseptijohtajalta Mikko Hautasaarelta. Hän ehdotti, että voisin tehdä tutkimuksen, joka liittyy Prisman Ravintolamaailmaan. Halusin tehdä opinnäytetyöni isolle ja tunnetulle suomalaiselle yritykselle, joten otin yhteyttä SOK:hon marraskuussa 2008 ja tiedustelin, löytyisikö heiltä opinnäytetyöaihetta. Toimeksiantajaani kiinnosti erityisesti tietää, mitä ongelmia ja esteitä Market-asiakkaat kohtaavat asioidessaan Ravintolamaailmassa ostoskärryjen kanssa.

Ensivaikutelma opinnäytetyön aiheesta oli mielenkiintoinen, mutta samalla haasteellinen, sillä minulla ei ollut paljoakaan aikaisempaa tietämystä S-ryhmän Ravintolamaailmoista eikä vähittäiskaupasta. Aihe oli myös sen vuoksi kiinnostava, että se on hyvin ajankohtainen tällä hetkellä. S-ryhmä rakentaa jatkuvasti uusia päivittäistavara-kauppoja ja Ravintolamaailmoja ympäri Suomea. Päivittäistavara-kauppa on jatkuvasti kehittyvä ja kasvava liiketoiminta-ala Suomessa, joten työmahdollisuudet ovat siinä hyvät.

## 1.2 Rajaus ja rakenne

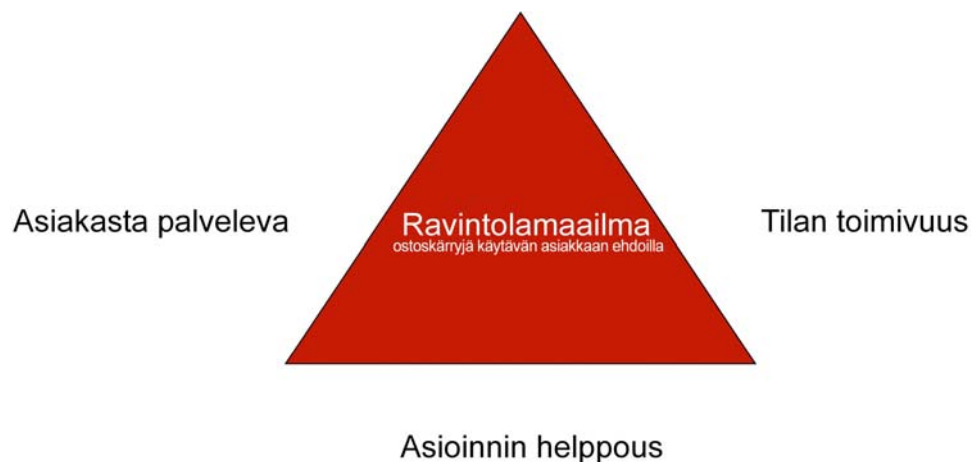
Työ rajataan käsittelemään ainoastaan Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailmaa, vaikka havainnointia suoritettiin myös muissa ravintoloissa. Johdannon jälkeen tutkimus etenee siten, että työn toisessa luvussa käsitellään tutkimusongelmia. Kolmannessa luvussa esitellään työn toimeksiantaja ja tutkimuskohde ja neljännessä luvussa käydään läpi tutkimusmenetelmät. Viidennessä osiossa käsitellään ostoskärryjen historia ja kerrotaan eri malleista, joita löytyy markkinoilta. Suunnitelma ja erilaiset konseptivaihtoehdot esitellään kuudennessa osiossa. Viimeisessä osiossa esitellään työn yhteenveto, johtopäätökset sekä jatkosuunnitteluehdotukset.

## 2 TUTKIMUSASETELMA

### 2.1 Viitekehys ja käsitekartta

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa teoria ohjaa empiriaa. Tutkimuksen teoriaosuus ja viitekehys tarkoittavat tässä yhteydessä samaa. Teoria ja viitekehys muodostuvat käsitteistä ja niiden välisistä merkityssuhteista. Viitekehyksessä kuvataan tutkimuksen keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita, mutta viitekehys ei ole kuvaus siinä merkityksessä, että siinä lueteltaisiin erilaisia asioita jossakin järjestyksessä ilman käsitteellistä tarkennusta. Viitekehys luo puitteet koko työn toteuttamiselle. Viitekehysten muodostavat tutkimusta ohjaava metodologia ja se mitä ilmiöstä jo tiedetään. Laadullisen tutkimuksen perusta on teoriapitoisuus ja sillä tarkoitetaan sitä, mikä on yksilön käsitys ilmiöstä, millaisia merkityksiä tutkittavalle ilmiölle annetaan tai millaisia välineitä tutkimuksessa käytetään. Edellä mainitut tekijät vaikuttavat tutkimuksen tuloksiin; toisin sanoen ne eivät ole irrallisia käytetystä havaintomenetelmästä tai käyttäjästä. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 18–21.)

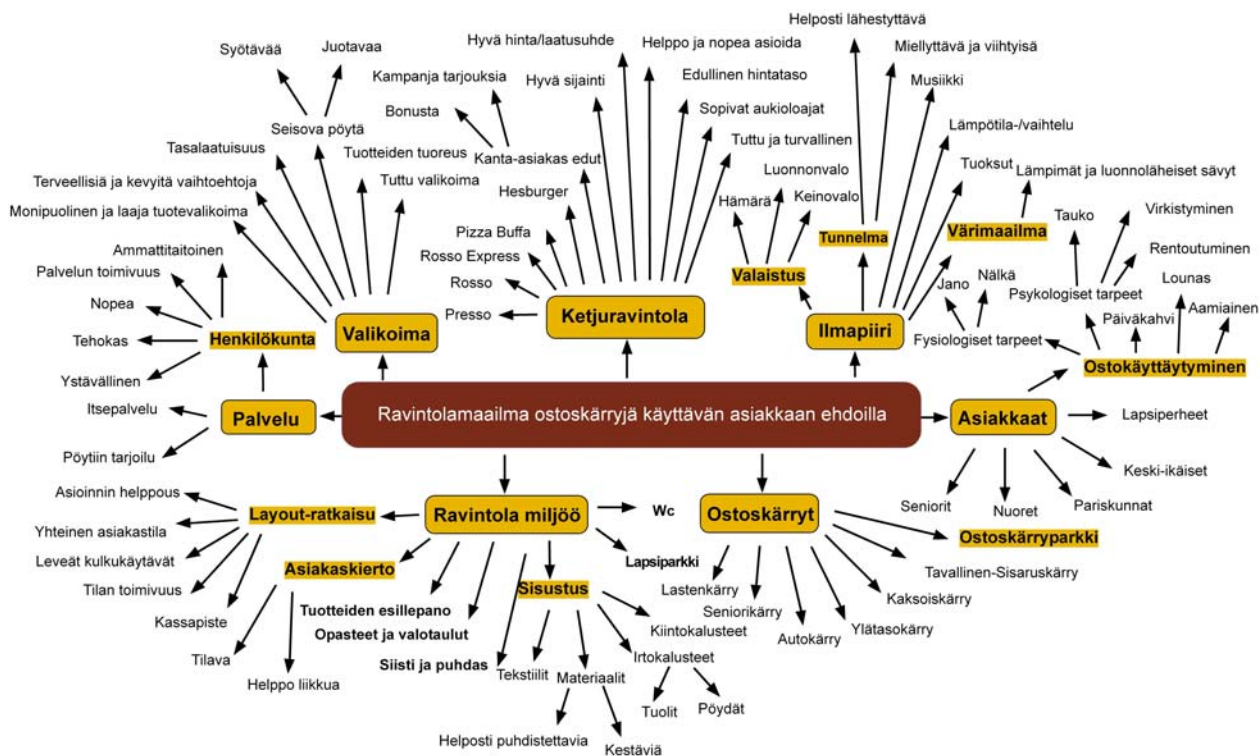
Kaavion (kuva 1) keskeisenä asiana on Ravintolamaailma ostoskärryjä käyttävän asiakkaan ehdoilla. Kolmion ympärille on tuotu ravintolakäynnin palvelukokemukseen keskeisesti vaikuttavia tekijöitä: asiakasta palveleva, tilan toimivuus ja asiointin helppous.



Kuva 1. Viitekehys. Tekijä: Krista Pasanen

Tutkimusta suunniteltaessa tulee tarkastella erilaisia ideointikeinoja ja jäsenmalleja sekä löytää erilaisia neuvoja liikkeelle pääsemiseksi. Ongelmahan ei ole se, ettei ole sanottavaa vaan se, miten ideat pyydystetään näkyviin ja miltä pohjalta idearunsautta käydään mielekkäästi järjestelemään. Ideointikeinojen tarkoituksena on päästä kirjoittamaan ja valitsemaan aiheesta siten, että voi käyttää syntyneitä tekstejä muokattuina jotenkin hyväksi. Ainakin niistä saa näkökulmia, käsitteitä ja käsitteiden keskinäisiä suhteita sekä esimerkkiä aiheen järjestämiseen. Käsitekarttoja käytetään muistiinpanojen tekemiseen luetusta ja kirjoittamisen ideointiin. Käsitekarttatekniikan idea on se, että paperin keskelle kirjoitetaan avainsanaksi aihe, tietty käsite tai termi. Tämän jälkeen se ympäröidään ja linkitetään viivoilla keskellä olevaan sanaan ja suhteiden tarkentuessa myös toisiinsa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009: 34–35.)

Käsitekartan avulla hahmotin työni lähtötilanteen ja keräsin ideoita yhteen. Käsitekartta helpotti työn kokonaisuuden hahmottamisessa ja sen eteenpäin viemisessä. Käsitekartan (kuva 2) avainsanana on ”Ravintolamaailma ostokärryjä käyttävän asiakkaan ehdoilla”. Käsitekarttaan olen koonnut kaikki keskeiset käsitteet, jotka liittyvät Ravintolamaailmaan, mutta tässä tutkimuksessa keskityn ainoastaan ostokärryihin ja asiakkaisiin.



Kuva 2. Käsitekartta. Tekijä: Krista Pasanen

## 2.2 Tutkimusongelma

Tutkimuksen pääongelma on:

Miten helpottaa ostoskärryä käyttävän asiakkaan asioimista Ravintolamaailmassa?

Tutkimuksen alaongelmia ovat:

1. Mihin paikkaan asiakkaat sijoittavat ostoskärryt asiointin ajaksi? Pitäisikö asiakkaan ottaa ostoskärry mukaan pöydän viereen vai jättää se sisääntuloaulaan?
2. Mistä löytää sopiva paikka ostoskärryille, etteivät Ravintolamaailman kulkuväylät ruuhkaannu?
3. Miten toimia ostoskärryjen kanssa, joissa on ostoksia ja vaihtoehtoisesti sellaisten kanssa, joissa ei ole ostoksia?
4. Kuinka kehittää istumapaikkoja ostoskärryjen kanssa asioiville?
5. Miten suunnittelen konseptin, joka palvelee parhaalla mahdollisella tavalla asiakasta, jolla on ostoskärry?
6. Voisiko tilapäinen ostoskärryparkki olla ratkaisu, jotta saataisiin tilaa vievät ja tyhjillään olevat ostoskärryt pois Ravintolamaailmasta?
7. Pitäisikö Ravintolamaailmaan suunnitella leveämmät käytävät tai uudelleen miettiä ravintolan layoutia (esimerkiksi kalusteiden siirtäminen toisiin paikkoihin)?

Tutkimustapaa valittaessa pyrin löytämään menetelmän, jonka avulla saisin parhaimmalla ja luotettavimmalla tavalla vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin. Tästä syystä käytin havainnointia tutkimusmenetelmänä. Työn tarkoitus, luonne ja kysymykset ratkaisevat myös, mitä tutkimusmenetelmää käytetään. Tutkimuskysymyksiin haen tietoa alan kirjallisuudesta, lehtiartikkeleista, aikaisemmista tutkimuksista sekä Internet lähteistä.

### 2.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimukset voidaan jakaa kvalitatiiviseen eli laadulliseen tai kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, miten ja milloin? Vastaavasti kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin mikä, missä, miten paljon ja kuinka usein? (Solatie 1997: 12.) Kvalitatiivinen tutkimus kertoo, miksi asiat ovat niin kuin ne ovat. Kvantitatiivinen tutkimus käsittelee numeroita ja kvalitatiivinen tutkimus merkityksiä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009: 137.)

Lähtökohta kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen on moninaisen todellisen elämän kuvaaminen. Valittua ilmiötä pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa ja ymmärtämään sitä syvemmin ja monesta eri näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen kohdejoukko valitaan harkinnanvaraisesti ja tarkoituksenmukaisesti, jolloin satunnaisotoksen menetelmää ei käytetä. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009: 161, 164; kts myös Hirsijärvi & Huttunen, 1995: 201.)

Havainnoinnin (observaation) avulla kerätään tietoa luonnollisesti tapahtuvista tilanteista. Tilanteet tapahtuvat erilaisissa ympäristöissä, kuten kotona, työpaikalla ja kaupassa. Havainnointi on todellisen elämän ja maailman tutkimusta. Näin ollen havainnointi sopii kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmäksi. Havainnointi on erinomainen menetelmä muun muassa tilanteissa, jotka ovat vaikeasti ennakoitavissa ja nopeasti muuttuvia. Havainnointia käytetään joko itsenäisesti tai esimerkiksi haastattelun lisänä ja tukena. Havainnointi voi kohdistua tapahtumiin, käyttäytymiseen tai fyysisiin kohteisiin. Havainnoinnin etuna on se, että sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa. Joissakin havainnoinnin tilanteissa voi olla vaikea tallettaa tietoa välittömästi, jolloin tutkijan täytyy vain luottaa muistiinsa. Havainnoinnin toteuttaminen vie paljon aikaa, mutta sen avulla pystytään keräämään monipuolista ja mielenkiintoista aineistoa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009: 212–214.)

Havainnoinnin lajeja on kaksi: systemaattinen havainnointi ja osallistuva havainnointi. Systemaattinen havainnointi on hyvin järjestelmällinen ja tarkasti jäsennelty, jossa tutkija toimii ulkopuolisena havainnoijana. Osallistuva havainnointi on täysin vapaata ja luonnolliseen toimintaan mukautuvaa. Edellä mainitussa tapauksessa tutkija osallistuu ryhmän toimintaan. Systemaattista havainnointia käytetään yleensä kvantitatiivi-

sisä tutkimuksissa ja vaihtoehtoisesti osallistuvaa havainnointia kvalitatiivisen tutkimuksessa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009: 212–214.)

### 3 ASIAKAS JA TUTKIMUSKOHDE

#### 3.1 S-ryhmä ja SOK

S-ryhmä on suomalainen, osuustoiminnallinen kaupan alalla toimiva yritysryhmä, joka perustettiin vuonna 1904. S-ryhmä muodostuu 22 itsenäisestä alueosuuskaupasta, 10 paikallisosuuskaupasta ja niiden omistamasta Suomen Osuuskauppojen Keskuskunnasta (SOK) tytäryhtiöineen. SOK:n ja sen tytäryhtiöiden muodostamaa konsernia kutsutaan SOK-yhtymäksi. Osuuskaupat ovat osuustoiminnallisia yrityksiä ja niiden jäsenet (asiakasomistajat) omistavat osuuskaupat. (S-kanava 2009; kts myös SOK viestintä ja julkaisut 2009: 3.)

Osuuskauppojen verkosto ulottuu koko Suomeen ja toiminnassa on vahva alueellinen painotus. SOK toimii osuuskauppojen keskusliikkeenä ja tuottaa osuuskaupoille hankinta-, asiantuntija- ja tukipalveluita. S-ryhmän strategisesta ohjauksesta ja ketjujen kehittämisestä vastaa SOK. SOK:n liiketoiminta täydentää S-ryhmän tarjontaa kotimaassa ja ulkomailla. (S-kanava 2009.)

S-ryhmän liiketoimintamalli on verkostomainen ja osuustoiminnallinen, mikä tarjoaa asiakasomistajille heidän tarpeistaan lähtevän, kattavan, kilpailukykyisen ja jatkuvasti kehittyvän palvelukokonaisuuden. Yhteistyökumppanit täydentävät S-ryhmän etuja ja palveluita. Alueosuuskauppojen ja SOK-yhtymän yhteiset tuki- ja kehittämisspalvelut tuotetaan keskitetysti ja liiketoiminta perustuu ketjutoimintaan. Tämänkaltaisen liiketoiminta ja sen tarpeisiin kehitetyt tietojärjestelmät mahdollistavat laajan valikoimahallinnan ja suuret hankintaerät. Asiakasomistajat hyötyvät ketjumaisesta liiketoiminnasta muun muassa tuotteiden edullisina hintoina, palveluiden ja tuotteiden tasaisena laatuina sekä tehokkaina ja asiakasystävällisinä myymälöinä. (S-kanava 2009.)

S-ryhmän toimialat ovat päivittäis-, tavaratalo ja erikoistavarakauppa, liikennemyymälät ja polttonestekauppa, hotelli- ja ravintolatoiminta, autokauppa- ja autotarvikekauppa sekä maatalous- ja rautakauppa. S-ryhmän tunnetuimpia Market-kauppaketjuja ovat Prisma, S-marketit, Salet ja Alepat. Tunnettuja tavaratalo- ja erikoisliikekauppa-

ketjuja ovat Sokos ja Emotion. S-ryhmä omistaa yli 300 ketjuravintolaa. S-ryhmän valtakunnallisia ravintolaketjuja ovat Rosso, Rosso Express, Fransmanni, Amarillo, Sevilla, Memphis, Night, Corner, Coffee House, Presso, Buffa, Fiesta! ja Wok Up. S-ryhmän hotelliketjuun kuuluvat Sokos Hotels, Radisson SAS Hotels ja Holiday Club Spa Hotels. Maatalouskauppaan kuuluvia ketjuja ovat Agrimarket, S-Rautamarket ja Multasormi. S-ryhmään kuuluvat myös ABC liikennemyymälät. (S-kanava 2009.) Sisustamiseen, rakentamiseen ja puutarhaan keskittyvä Kodin Terra tavarataloja on tällä hetkellä seitsemän. Ketju laajenee lähitulevaisuudessa seuraaville paikkakunnille: Hämeenlinnaan, Kokkolaan, Kuopioon, Nokialle, ja Rovaniemelle (Kodinterra 2009.)

SOK harjoittaa alueellisten ja valtakunnallisten tytäryhtiöidensä lisäksi Marketkauppaa sekä hotelli- ja ravintolatoimintaa myös Venäjällä ja Baltian maissa. (S-kanava 2009.) S-ryhmään kuuluvat hankinta- ja logistiikkayhtiöt, päivittäistavara-kauppaa palveleva Inex Partners Oy, käyttötavara-kauppaa palveleva Intrade Partners Oy sekä polttonestekauppaa palveleva North European Oil Trade Oy. Meira Nova Oy siirtyi vuoden 2009 alusta SOK:n tytäryhtiöksi oltuaan aiemmin osana Inex-konsernia. Meira Nova on erikoistunut HoReCa-alan hankintaan, asiakaspalveluun ja logistiikkaan sekä päivittäistavaroiden hankintaan. (S-kanava 2009.) HoReCa tulee sanoista Hotels, Restaurants ja Catering (Heinimäki 2005: 40.) Meira Novan asiakkaina ovat hotellit, ravintolat, henkilöstöravintolat, julkisen sektorin suurkeittiöt sekä liikennemyymälät ravintoloineen.

S-Pankki on Suomen ensimmäinen kauppapankki. S-ryhmään kuuluva S-Pankki aloitti pankkitoimintansa lokakuussa 2007. S-Pankin toiminta keskittyy pääasiassa asiakasomistajiin. S-Pankilla on yli kaksi miljoonaa asiakasta (2008) ja kuukausittain joukkoon liittyy 15 000 uutta jäsentä. (S-Pankki 2009; kts myös SOK viestintä ja julkaisut 2009: 24.)

S-ryhmällä on toimipaikkoja Suomessa sekä ulkomailla yhteensä yli 1500. S-ryhmä työllisti vuonna 2008 yli 37 700 henkilöä. S-ryhmän osuus Suomen päivittäistavara-kaupasta oli vuonna 2008 42,4 % ja sen liikevaihto 11,8 miljardia euroa. Asiakasomistajien lukumäärä kasvoi vuonna 2008 1,8 miljoonaan henkilöön, ja asiakasomistajille maksettiin bonusta 306 miljoonaa euroa. (SOK viestintä ja julkaisut 2009: 66; kts myös S-kanava 2009; A.C. Nielsen 2009.)

### 3.2 SOK MaRa -ketjuohjaus

SOK:n Matkailu- ja ravitsemuskaupan ketjuohjaus vastaa Sokos Hotels- ja Holiday Club Spa Hotels -ketjujen ja valtakunnallisten ravintolaketjujen kehittämisestä, markkinoinnista ja ohjaamisesta sekä SOK:n Matkailu- ja ravitsemuskaupan valikoimahalinnan ja hankinnan koordinoimisesta sekä liiketoiminta-alueen järjestelmien kehittämistä. (Heine 2009.)

### 3.3 Ravintolamaailma – Food Court

Ravintolamaailmojen liikeidea pohjautuu kansainvälisesti käytettyyn Food Court -konseptiin, jossa useat toisistaan poikkeavat ravintolaliikeideat on yhdistetty toimivaksi, asiakkaita monipuolisesti ja joustavasti palvelevaksi kokonaisuudeksi. Nämä liikeideat viedään lähelle ihmisvirtaa, kuten esimerkiksi kauppakeskuksiin ja lentokentille. Ravintolamaailmojen miljöö on suunniteltu siten, että asiakas pystyy erottamaan eri ravintolakonseptit toisistaan sisustuksen perusteella jo sisään tullessaan. Myyntitiskit ovat erilliset, mutta ravintola-alue on yksi ja yhteinen. Ravintolamaailmojen keskeisinä tavoitteina on kustannustehokkuus ja toimintojen lähtökohtina asiakastarpeet. Ravintolamaailman peruselementtejä ovat nopeus, helppous, selkeys ja houkuttelevuus. Ravintolamaailman asiakkaille pyritään tarjoamaan korkealaatuisia ravintolatuotteita nopeasti ja kohtuulliseen hintaan. (Answers 2009.)

### 3.4 Hypermarket

Hypermarketti on suurikokoinen kauppa, jossa myydään monen alan tavaroita. Hypermarket on pääosin itsepalveluperiaatteella toimiva vähittäismyymälä, jonka myyntipinta-ala on yli 2500 m<sup>2</sup>. Elintarvikkeiden osuus on vähemmän kuin puolet kokonaispinta-alasta, mutta myynnin painopiste on päivittäistavaroissa. (Finne & Kokkonen 2005: 80.) Hypermarketissa on toimivat myymälätilat, laaja valikoima ja alhainen hintataso (Heinimäki 2005: 57.) Hypermarketeissa myydään yleisesti elintarvikkeita, asusteita, kosmetiikkaa, vapaa-ajan tuotteita ja elektroniikkaa. Hypermarket yhdistää isokokoisien elintarvikeliikkeen, supermarketin, ja vastaavan isokokoisien kauppaliikkeen, tavaratalon, yhdeksi kokonaisuudeksi, josta asiakas voi kerralla ostaa kaiken tarvitsemansa. Hypermarketit voivat sijaita kaupungin keskustassa, kauppakeskuksessa tai muualla liikenteellisesti hyvin saavutettavassa paikassa (Finne & Kokkonen



2005: 80.) Hypermarketeissa on hyvät pysäköintimahdollisuudet, ja uusimmissa marketeissa on parkkihallit, joihin voi viedä auton.

Suomen ensimmäinen Hypermarket avattiin Espoon Leppävaaraan vuonna 1970 (Finnica 2009.) Yli puolet Suomen kaikista hypermarketeista on rakennettu vuoden 1990 jälkeen (Koistinen 2005: 107–108.) Suomessa on yhteensä 140 hypermarkettia ja kolme valtakunnallista hypermarkettiketjua. Vuonna 2007 myynniltään suurin ketju oli Prisma (S-ryhmä), jonka myynnin osuus oli 11,8 %. Toiseksi suurin ketju oli Citymarket (K-ryhmä), jonka osuus oli 10 %, kun taas myynniltään pienin ketju oli Euromarket (Tradeka, nykyisin Suomen Lähikauppa Oy), jonka osuus oli 2,4 %. Hypermarkettien myynti on noin neljännes (24,7 %) koko päivittäistavaramyynnistä. (A.C. Nielsen 2009.)

### 3.5 Prisma

Prisma on S-ryhmän hypermarketketju, ensimmäinen Prisma perustettiin Jyväskylän Seppälään vuonna 1972. Prismassa on edullinen hintataso sekä monipuoliset ja laajat valikoimat, jotka jatkuvasti uusiutuvat. Prisman valikoimiin kuuluvat päivittäistavarat, kodin, pukeutumisen, urheilun, viihteen, kodintekniikan, korjauksen/kunnostuksen, puutarhan sekä rakentamisen tuotteet. Prisman päivittäistavaravalikoimaan kuuluu 15 000–20 000 tuotetta, kokonaistuotemäärän ollessa keskimäärin 70 000. Prismojen myyntipinta-ala on 4000–17 000 m<sup>2</sup>. Ketjun myynti oli viime vuonna (2008) 2680 miljoonaa euroa. Prismoja on Suomessa 51, Virossa 5 (Tallinna), Latviassa 2 (Riika) ja Venäjällä 2 (Pietari). Pietariin aukeaa vuoden 2009 aikana 1-2 uutta myymälää. Viron kuudes Prisma avataan Narvaan vuonna 2010. Syksyllä 2009 avattiin ensimmäinen Prisma Liettuan Vilnaan. Liettuan toinen Prisma avataan Kaunasiin syksyllä 2010 ja kolmas Prisma Olinda -kauppakeskukseen alkuvuodesta 2011. (SOK viestintä ja julkaisut 2009: 9; kts myös Finnica 2009.)

### 3.6 S-market

S-marketit muodostavat S-ryhmän suurimman päivittäistavarakauppaketjun. S-market on nykyaikainen ruokakauppa, jossa on pysyvästi edullinen hintataso ja monipuoliset valikoimat (5000–14 000 tuotetta). S-markettien myyntipinta-ala on 600–5500 m<sup>2</sup>. S-market myymälät sijaitsevat kaikkialla Suomessa hyvien liikenneyhteyksien varrel-

la. S-market ketjun myynti oli vuonna 2008, 21 miljoonaa euroa ja toimipaikkoja oli yhteensä 400 kpl. (SOK viestintä ja julkaisut 2009: 8; kts myös Kautto 2005: 34–35.)

### 3.7 Prisman Ravintolamaailma

Prisman Ravintolamaailmat koostuvat S-ryhmän omista, tai franchising kumppaneiden valtakunnallisesti tunnetuista ravintolaketjuista. Ensimmäinen ravintolamaailma avattiin Joensuun Prismaan vuonna 2000. Ravintolamaailmat on suunniteltu siten, että eri ravintolakonseptit pystyy jo sisään tullessaan erottamaan toisistaan väreiltään ja sisustuksiltaan. Lisäksi kullakin ravintolalla on kassapisteen ylläpuolella valotaulut, josta näkyy jokaisen konseptin oma logo. Tällä hetkellä Ravintolamaailmoja on tällä hetkellä 41 kappaletta (Heine 5.11.2009.)

Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma sijaitsee kauppakeskus Prisman yhteydessä. Ravintolamaailman muodostavat kolme eri ravintolaa, jotka ovat Presso, Pizza Buffa ja Hesburger. Presso ja Pizza Buffa ovat S-ryhmän omistamia ja Hesburger toimii franchise-periaatteella. Hämeenlinnan Ravintolamaailma avattiin yleisölle vuonna 2008.



Kuva 3. Hämeenlinnan Ravintolamaailman kassa-alue. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 4. Hämeenlinnan Ravintolamaailman sisäänkäynti. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 5. Hämeenlinnan Ravintolamaailman sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 6. Hämeenlinnan Ravintolamaailman sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen

### 3.7.1 Pizza Buffa

Pizza Buffa on S-ryhmän noutopöytäravintola. Pizza Buffassa on edullinen hintataso ja voi syödä niin paljon kuin haluaa kiinteään hintaan. Buffassa on tarjolla erilaisia



pizzoja, salaatteja sekä lämpimiä ruokia. Juomat kuuluvat aterioiden hintaan. Jälkiruoksi on tarjolla jäätelöä, kahvia ja kaakaota. Pizza Buffan ketjuravintoloita on yhteensä kahdeksan kappaletta. (Yhteishyvä 2009; kts myös Buffa 2009; SOK MaRa -ketjuohjaus 2009.)



Kuva 7. Hämeenlinnan Ravintolamaailman Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 8. Hämeenlinnan Ravintolamaailman Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen

### 3.7.2 Presso

Presso on S-ryhmän moderni Market-kahvila, jonka toiminta perustuu itsepalvelulinjastoon. Presso on perheravintola, jossa lapset on hyvin otettu huomioon. Presson tunnistaa myös laadusta, reippaasta palvelusta ja sinne tulemisen helppoudesta. Pressot sijaitsevat yleisesti Prismojen ja Sokos -tavaratalojen yhteydessä sekä kauppakeskuksissa. Pressoissa on tarjolla laaja valikoima suolaisia ja makeita leivonnaisia, päivittäin vaihtuvia lounaita sekä erikoiskahveja ja muita juomia. Useissa Pressoissa on myös päivittäin vaihtuva kotiruokalounas. Tuotteita kuvastavat kotitekoisuus, runsaus ja terveellisyys. Pressoja on tällä hetkellä 41 kappaletta, ensimmäinen avattiin Joensuun Prismaan vuonna 2000. Presso on valloittamassa paikkansa Suomen suurimpana kahvilaketjuna. (Yhteishyvä 2009; kts myös SOK MaRa -ketjuohjaus 2009; SOK viestintä ja julkaisut 2009: 18.)



Kuva 9. Hämeenlinnan Ravintolamaailman Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen





Kuva 10. Hämeenlinnan Ravintolamaailman Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 11. Hämeenlinnan Ravintolamaailman Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen

### 3.7.3 Rosso

Suomen ensimmäinen Rosso avattiin Lahteen vuonna 1978. Rosso on kodikas italia-laishenkinen perhe- ja ruokaravintola, joka palvelee kaupunkien keskustoissa, yleensä kauppakeskuksessa tai Sokos Hotelleissa. Rossoja on tällä hetkellä yhteensä 43, joista Suomessa 42 ja 1 Virossa. Rosso -ketju työllistää tällä hetkellä noin 700 henkilöä.

Rosson päätuote pannupizza, ruokalistaan kuuluu myös pastoja ja risottoja sekä aterioita erikoisruokavaliota noudattaville (gluteenitonta/laktoositon). Rossossa on myös tarjolla monipuolinen ja vaihtuva lounas. (Yhteishyvä 2009; kts myös SOK MaRa -ketjuohjaus 2009; SOK viestintä ja julkaisut 2009: 18; Rosso 2009.)

#### 3.7.4 Rosso Express

Rosso Express on Take away – tyyppinen ravintola. Rosso Expressissä tarjotaan asiakkaille suomalaisten hyvin tuntemaa, aitoa, alkuperäistä ja luotettavaa Rosso laatua. Tuotteiden valmistus ja laatu perustuvat tarkoin valittuihin raaka-aineisiin ja reseptien noudattamiseen. Rosso Expressistä saa nopeasti, helposti ja vaivattomasti syötävää mihin aikaan päivästä tahansa. Kaikkia tuotteita saa myös mukaan vietäväksi kotiin. Rosso Expressin tuotteita ovat slicet, pizzat, salaatit sekä päivittäin vaihtuvat pasta-annokset.

Rosso Expressit palvelevat ABC-liikenneasemilla tai muilla S-ryhmän liikenneasemilla, kauppakeskuksissa sekä Sokoksissa ja Prismoissa. Rosso Express ravintoloita on tällä hetkellä 66 kappaletta Suomessa ja 1 Tallinnassa. (SOK MaRa -ketjuohjaus 2009; kts myös Rosso Express 2009.)

#### 3.7.5 Hesburger

Hesburger on suomalainen hampurilaisketju, jonka omistaa Burger In Oy. Heikki Salmela avasi Suomen ensimmäisen Hesburgerin Turkuun vuonna 1980. Hesburger on Suomen suurin hampurilaisketju ja pikaruoka-alan edelläkävijä. Viimeisten 15 vuoden aikana ketju on laajentunut valtakunnalliseksi. Hesburger on muun muassa avannut ”Hesehotellin” Turun linja-autoaseman viereen ja lanseerannut Hese GSM-liittymän. Vuonna 2002 Hesburgeriin fuusioitui Carrols -hampurilaisketjun kanssa. Nykyään Hesburger-ravintoloita on yhteensä noin 270 Suomessa, Baltian maissa, sekä Lähi-idässä.

Hesburgerin menestys perustuu korkealaatuisiin, edullisiin ja helposti saataviin tuotteisiin sekä nopeaan ja ammattitaitoiseen asiakaspalveluun. Hesburger noudattaa suunniteltua ketjukonseptia, mikä takaa selkeän ja siistin ravintolamiljöön ja ehdottoman tasalaatuisuuden niin tuotteiden kuin palvelunkin suhteen. Toiminnan kulmakivinä ovat palvelu, laatu ja siisteys. Hesburgereissa aterioi päivittäin keskimäärin 100 000



asiakasta. Yrityksen liikevaihto oli vuonna 2008 noin 153 miljoonaa euroa ja henkilökuntaa oli 4500. (Hesburger 2009; kts myös Wikipedia 2009.)



Kuva 12. Hämeenlinnan Ravintolamaailman Hesburger. Valokuvaaja: Krista Pasanen

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tutkimuskohteena olivat Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailman ostoskärryjä käyttävät asiakkaat. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää niitä ongelmakohtia, joita Market-asiakkaat kohtasivat asioidessaan Ravintolamaailmassa. Koska tutkimuksen kohteena olevaa aihetta ei ole tutkittu aiemmin lainkaan, pyrin valitsemaan menetelmän, joka parhaiten toisi esiin vastaukset asettamiini tutkimuskysymyksiin.

Tutkimusaineisto kerättiin havainnoinnin avulla, ja tutkimusmenetelmänä käytin systemaattista havainnointia. Olin etukäteen suunnitellut tarkasti, milloin havainnointi tapahtuisi sekä mitä ja ketä tultaisiin havainnoimaan. Näiden tietojen perusteella laadin havainnointikaavakkeen helpottamaan havainnointitilannetta (liitteet 1/1,1/2).

Havainnoin avulla selvitin työni tutkimusongelmat, joiden avulla pystyin aloittamaan työni tekemisen. Havainnoinnin avulla selvitin ne ongelmakohdat, joita ostoskärryjä

käyttävät asiakkaat kohtasivat asioidessaan Ravintolamaailmassa. Sen jälkeen pyrim löytämään ja kehittämään parhaan mahdollisen ratkaisun.

#### 4.1 Havainnoinnin toteutus

Havainnoinnit toteutettiin Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailmassa helmi- ja lokakuussa 2009. Kävin myös tutustumassa Prisman Ravintolamaailmoihin Riihimäellä, Helsingissä (Itäkeskus), Kouvolassa, Kotkassa ja Kirkkonummella. Tämän lisäksi kävin myös S-market Näsin Ravintolamaailmassa Porvoossa. Havainnoinnit toteutettiin ruuhka-aikana, jotta saataisiin mahdollisimman tarkka ja todenmukainen kuva tilanteesta.

Ensimmäinen havainnointi toteutettiin lauantaina 28. helmikuuta 2009 klo 11.30–18.00 ja toinen 24. lokakuuta klo 13.30–17.00. Tein havainnoinnista muistiinpanoja ja kuvasin Ravintolamaailmaa sekä eri ostoskärrymalleja. Haastattelin myös muutamaa yksityishenkilöä.

Havainnoinnin luotettavuutta pyrittiin lisäämään seuraaviin keinoin:

- Havainnoinnista esitettiin mahdollisimman tarkka kuvaus. Selvitin tarkasti mitä ja ketä havainnoitiin ja milloin havainnointi suoritettiin
- Havainnointikaavakkeesta tehtiin tarkka
- Havainnointiympäristö tutkittiin tarkasti
- Havainnointituloksia verrattiin keskenään
- Havainnointimuistiinpanot kirjoitettiin puhtaaksi sähköiseen muotoon

Seuraaviin tutkimusongelmiin haettiin vastauksia:

1. Mitä ongelmia ja esteitä ostoskärryjä käyttävät asiakkaat kohtaavat Ravintolamaailmassa?

2. Miten asiakas käyttäytyy Ravintolamaailmassa?

Ensimmäinen havainnointikerta: 28.2.2009 kello 11.30–18.00

Havainnoinnissa viitataan asiakkaisiin, joilla on ostoskärryt mukanaan tullessaan Ravintolamaailmaan.

Ravintolamaailma muodostuu kolmesta eri ravintolasta: Presso, Pizza Buffa ja Hesburger. Asiakastyyppejä oli kahdenlaisia: pika–nopea asiointi ja hidas–pitempi asiointi. Nopeat asiakkaat joivat esimerkiksi kahvin Presson puolella tai söivät Hesburgerissa. Hitaat asiakkaat söivät kokonaisen aterian esimerkiksi Pizza Buffan noutopöydästä.

Ravintolamaailman sisäänkäyntiaula on leveä ja tilava, joten asiakkaat mahtuvat hyvin kulkemaan siellä ostoskärryineen. Käytävillä ja kassapisteen edessä mahtuu myös hyvin liikkumaan ostoskärryjen kanssa. Asiakkaat tulivat sekä tyhjien että täysien ostoskärryjen kanssa asioimaan Ravintolamaailmaan. Lounasaikaan alkoi muodostua ruuhkaa sekä Ravintolamaailmaan että myös kassapisteen eteen. Asiakkaat kulkivat käytävällä molempiin suuntiin, mikä ajoittain johti käytävän ruuhkaantumiseen.

Kassajonossa ja kulkuväylällä oli myös aika-ajoin ruuhkaa ja ahdasta, koska asiakkaat jättivät ostoskärrynsä pöytien viereen käytävälle (kuva 13). Tyhjät ostoskärryt jätettiin vartioimatta sisäänkäyntiaulaan, mutta kärryt, joissa oli ostoksia, otettiin mukaan pöytien viereen. Pizza Buffan puolella vietettiin yleisesti enemmän aikaa kuin Presson ja Hesburgerin puolella. Asiakkaat, joilla oli ostoksia ostoskärryissään, menivät usein istumaan sisäänkäyntiaulan vieressä oleviin pöytiin (Presso). Asiakkaat, jotka viipyivät pitempään, menivät istumaan Pizza Buffan puolelle ikkunan vieressä oleviin pöytiin sekä Pizza Buffan perällä oleviin pöytiin.



Kuva 13. Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen

Useat asiakkaat suosivat Ravintolamaailman reunassa olevia baaripöytiä (Presso). He tulivat ostoskärryineen näiden korkeiden pöytien ääreen, ja heillä oli usein käytössä ylätasokärry, jossa oli ostoksia. Erityisesti vanhemmat pariskunnat sekä yhden hengen kotitaloudet suosivat ylätasokärryjä. Varsinkin iäkkäät pariskunnat asettivat ylätasokärryt baaripöytien viereen, jotta he pystyivät vartioimaan ostoksiaan (kuva 14). Muutamat keski-ikäiset asiakkaat tekivät samoin. Yksi pariskunta jätti ruokailunsa ajaksi ostoskärryinsä ostoksineen kauemmaksi pöydästään, mutta samalla he tarkkailivat säännöllisin väliajoin, olivatko heidän ostoskärryinsä tallella. Baaripöydät sekä sisääntuloaulan pöydät olivat suosittuja sekä niiden asiakkaiden keskuudessa, joilla oli ostoksia kärryissään että niiden, joilla ei ollut.

Lapsiperheet, joilla oli lastenvaunut, ottivat myös ne mukaansa Ravintolamaailmaan ja asettivat vaunut pöytien viereen kahvin tai aterioinnin ajaksi. Lapsiperheet tulivat syömään Ravintolamaailmaan pääasiassa ilman ostoksia. Ikkunan reunassa (Pizza Buffa) oleviin pöytiin tuli pääasiassa lapsiperheitä, joilla oli useita lapsia mukanaan. Heillä oli usein käytössä tavalliset kaksoiskärryt, joissa ei ollut ostoksia. Asiakkaat, jotka tulivat autokärryjen kanssa Ravintolamaailmaan, jättivät kärryt sisäänkäyntiaulaan. Ikkunoiden vieressä olevissa pöydissä istuttiin pitemmän aikaa, ja näillä asiakkailla oli tyhjät ostoskärryt.



Kuva 14. Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen

Toinen havainnointikerta: Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma 24.10.2009 kello 13.00–17.00.

Toisen havainnoinnin aikana tuli lisäksi selvitettäväksi kaksi alla olevaa kysymystä toimeksiantajan toivomuksesta.

1. Kuinka monta ostoskärryä on samanaikaisesti Ravintolamaailmassa ruuhka-aikana?
2. Kuinka monta pöytää tulisi suunnitella asiakkaille, jotka käyttävät ostoskärryjä?

Ravintolamaailmassa oli havainnoinnin aikana kolme eri kärrymallia: tavallinen, ylätasokärry ja lastenkärry. Ravintolamaailmassa oli ruuhka-aikana kaiken kaikkiaan käytössä viisi tavallista ostoskärryä, kolme ylätasokärryä ja yksi lastenkärry.

## 4.2 Havainnoinnin tulokset ja analysointi

Havainnointi toi ilmi, että asiakkaat, joilla oli käytössä ostoskärryt, viettivät enemmän aikaa Pizza Buffassa ja vähemmän aikaa Pressossa ja Hesburgerissa muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Asiakkaat, jotka tulivat Ravintolamaailmaan tyhjen ostoskärryjen kanssa, viipyivät kauemmin. Vastaavasti asiakkaat, jotka tulivat ostoskärryjen kanssa, jossa oli ostoksia, viettivät siellä vähemmän aikaa. Yleisimmät käytetyt ostoskärrytyypit olivat tavallinen ostoskärry sekä ylätasokärry. Tyhjät ostoskärryt jätettiin yleensä sisäänkäyntiaulaan ilman vartiointia (kuva 15). Ostoskärryt, joissa oli ostoksia, otettiin melkein aina mukaan pöytien viereen (kuva 16).



Kuva 15. Sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen





Kuva 16. Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 17. Sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen

Ravintolamaailmassa pitemmän aikaa asioivat henkilöt söivät Pizza Buffan puolella. He asioivat Buffassa ilman ostoksia ja istuivat pitempään siellä lukuun ottamatta muutamia poikkeuksia, joilla oli ostokset mukana asioidessaan Ravintolamaailmassa.

Baaripöydät ja sisääntuloaulan pöydät olivat suosittuja kaikenlaisten ostoskärryineen liikkuvien asiakkaiden keskuudessa riippumatta siitä, oliko heillä kärryissään ostoksia vai ei (kuva 17). Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sekä kassapisteen läheisyydessä että sisäänkäyntiaulatilassa olevilla pöydillä (Presso ja Hesburger) käytiin asioimassa nopeasti. Vastaavasti Pizza Buffan puolella pistäydyttiin pitemmän aikaa.

Toisella havainnointikerralla selvitin ostoskärryjä käyttävien asiakkaiden määrän Ravintolamaailmassa ruuhka-aikana. Havainnointipäivänä Ravintolamaailmassa oli kaiken kaikkiaan kahdeksan ostoskärryä, mikä tuntui ensi näkemältä melko suurelta määrältä, mutta syykin selvisi, nimittäin Pizza Buffan kampanjapäivä. Tavallisena lauantaipäivänä vastaavana aikana ostoskärryjä on luultavasti viitisen kappaletta, joten uskoisin 3–5 ostoskärrypöydän riittävän Ravintolamaailmassa asioiville.

Havainnoinnin avulla ilmenneet ongelmakohdat:

Ostoskärryt, joissa oli ostoksia sekä lastenvaunut pantiin yleensä pöytien viereen keskelle käytävää, jolloin ne tukkivat kulkuväylät. Asiakkailta oli vaikeuksia siirtyä ostoskärryjen kanssa paikasta toiseen, koska käytävillä oli muita kärryjä. Ostoskärryt hankaloittivat ja estivät liikkumisen käytävällä, esimerkiksi esteettömän pääsyn noutopöydälle, jäätelökoneelle ja juomapisteelle sekä mausteille. Ostoskärryt jätettiin myös ajoittain suoraan jäätelökoneen ja juomapisteen eteen (kuva 18). Ostoskärryt, joissa oli ostoksia, laitettiin kahden pöydän väliin, mikä esti muita asiakkaita istumasta pöytään.





Kuva 18. Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen

Huomasin, että suuri ongelma asiakkaiden kannalta oli se, että Ravintolamaailman sisäänkäynnin vierestä olevasta kärrypisteestä ei saanut lainkaan tavallisia ostoskärryjä. Ostoskärryt jouduttiin hakemaan joko kärryterminaalista parkkipaikalta tai käytävän toisessa päästä olevasta telineestä. Tämä johti siihen, että asiakkaat toivat tavallisia ostoskärryjä (ELP) Ravintolamaailmaan ja jättivät ne sikin sokin lojumaan sisäänkäyntiaulaan, ennen kuin he menivät ostoksille Prismaan. Huomasin myös, että erityisesti lapsiperheillä oli vaikeuksia asioida Ravintolamaailmassa, koska heillä oli käytössään sekä ostoskärryt että lastenvaunut.

Muutama haastatelluista koki Ravintolamaailmaan tulemisen ongelmalliseksi ja hankalaksi, koska he eivät löytäneet paikkaan, jonne laittaa ostoskärrynsä. Heillä oli myös pelko siitä, että joku voisi viedä heidän ostoksensa. He eivät myöskään uskaltaneet jättää ostoskärryjään vartioimatta sisäänkäyntiaulaan.

Yhteenvedon havainnoinnista voidaan todeta, että Ravintolamaailma tarvitsee säilytyspaikan sekä ostoskärryille että lastenvaunuille. Ostoskärryt tukkivat kulkukäytävät, jolloin ne, etenkin vaaratilanteissa, aiheuttavat turvallisuusriskin.

Mahdolliset ratkaisut ongelmakohtiin:

Ensimmäisenä ratkaisuna voisi olla lukollinen ostoskärryarkki sisäänkäyntiaulaan erityisesti kärryille, joissa on ostoksia. Ravintolassa asioinnin ajaksi asiakkaat voisivat lukita kärryn panttilukolla ostoskärryarkkiin. Sen lisäksi ostoskärryarkista löytyisi kansi kärryn päälle, jottei kukaan voisi varastaa ostoksia.

Toisena ratkaisuna voisi suunnitella pöydän, jonka alle mahtuu tavallinen ostoskärry. Pöydät sijoitetaan sisäänkäyntiaulaan, jonne asiakkaiden on helppo tulla kärryjen kanssa ja laittaa ne vaivattomasti pöydän alle. Etuna tässä ratkaisussa on se, että kulkuväylille ei synny ruuhkaa kärryistä, ja turvallisuus mahdollisissa hätätilanteissa parantuu.

Kolmantena ratkaisuna voisi olla, että Ravintolamaailmassa olemassa olevia korkeita pöytiä muokataan uudelleen: pöytälevyä levennetään ja pöydän alla (keskellä) olevat jalustat poistetaan. Pöydälle suunnitellaan uudet jalustat, jotka kiinnitetään normaalin pöydän tapaan. Näin ollen pöydän alle saadaan tilaa ostoskärryille, eikä kulkuväylille myöskään synny ruuhkaa kärryistä. Asiakkaat voivat tarpeen vaatiessa myös istuutua baarijakkaroille.

Neljäntenä ratkaisuna voisi olla, että Ravintolamaailman layout suunnitellaan uudelleen: kulkuväyliä levennetään Presson ja Pizza Buffan puolella ja pöytien paikkoja siirretään. Uudelleen suunnittelulla saadaan lisää tilaa ostoskärryineen asioiville asiakkaille, jotka siten voivat vaivattomasti sijoittaa kärrynsä pöydän viereen. Etuna tässä ratkaisussa on se, että kulkuväylille ei enää synny ruuhkaa samalla tavalla kuin tällä hetkellä.

Viidentenä ratkaisuna voisi olla, että tavallisia ostoskärryjä siirretään joko parkkipaikalta tai käytävän toiselta puolelta Ravintolamaailman sisäänkäynnin yhteyteen, jotta turhat ja tyhjillään olevat ostoskärryt saadaan pois ravintolasta. Asiakkaat hakevat kärrynsä ennen ravintolaan tuloaan, ja tämän ratkaisun avulla saataisiin tätä toimintaa vähennettyä.

Kuudentena ratkaisuna voisi olla, että suunnitellaan tarjottimen tapainen pöytäalusta, jonka voi kiinnittää ostoskärryyn. Tarjotin toimii tilapäispöytänä, ja se on tarkoitettu erityisesti asiakkaille, jotka asioivat nopeasti. Tämän ratkaisun merkittävimpänä etuna

on, että sillä saadaan suurin osa ostoskärryineen liikkuvista asiakkaista pois ravintolan puolelta. Tämän lisäksi ei enää esiinny ostoskärryjä käytävillä eikä pöytien ja tuolien välissä. Tätä samaa tarjotinratkaisua voidaan hyödyntää myös ostoskärryarkissa, mutta panttilukolla varustettuna.

## 5 OSTOSKÄRRYT

Ostoskärryt jaetaan kahteen tyyppiin:

1. Ostoskärryissä on tila kuljetettaville tavaroille (kori). Runko on varustettu pyörillä ja työntöaisalla. Kärryissä ei ole lastenistuinta. (Kelloniemi, 1996: 7.)
2. Ostoskärryissä on tila kuljetettaville tavaroille (kori). Runko on varustettu pyörillä ja työntöaisalla. Kärryissä on lastenistuin, joka on sijoitettu korin sisäpuolelle. (Kelloniemi, 1996: 7.)

Suomessa on käytössä keskimäärin 260 000 ostoskärryä. Suurin osa kärryistä on värillisiä ja panttilukolla varustettuja. Ostoskärryjä tuo Suomeen pääosin kaksi eri maahantuoja: Järvenpäässä sijaitseva OVH Cart Oy ja Vantaalla sijaitseva Exedit Finland. Kaksi eri maahantuoja riittää takaamaan kattavan valikoiman. Pelkästään vähittäiskauppaan suunnattuja kärryjä on tällä hetkellä useita kymmeniä eri malleja, ja kun ottaa huomioon vielä eri kokovaihtoehdot, on kaupoissa lähes sata erilaista, joista voi valita itselleen sopivan. (Saarinen 2000: 30.) Sekä Exeditin että OVH Cartin valikoimista löytyy kaikkien asiakasryhmien ja myymälätyyppien tarpeita tyydyttäviä ostoskärryjä: vanhuksille, pyörätuolilla liikkuville sekä lapsiperheille ja lapsille suunniteltuja (Ekholm 2004: 27.)

Vielä kaksikymmentä vuotta sitten ostoskärryjä oli Suomessa vain noin viisitoista erilaista. Kehitys ostoskärryjen suunnittelussa on ollut huimaa, sillä uusia malleja kehitetään koko ajan. Ostoskärryjen koot kasvavat, työntökahvojen muotoilua parannetaan, materiaaleja mietitään, renkaiden kokoa, kärryjen ohjailevuutta ja keveyttä pohditaan. Hannu Peltosen mukaan täytyy kuitenkin muistaa, että kärryjä suunnitellaan ennen kaikkea asiakkaan tarpeita ajatellen. Asiakaspalautteen mukaan halutaan hyvin liikuteltavia ja entistä puhtaampia ostoskärryjä. (Saarinen 2000: 30.)

Toisinaan saattaa tuntua siltä, että kaupan ja kaupan asiakkaiden intressit menevät ostoskärryjen suhteen ristiin. Ostoskärryjen koot kasvavat suuremmiksi, vaikka suomalaiset perhekoot pienevät, ja sinkkujen rivit kasvavat. Suuret kärryt palvelevat kauppaa ainakin siinä tarkoituksessa, ja ne houkuttelevat ostamaan ennakoitua enemmän, sillä isot kärryt näyttävät helposti nolon tyhjiltä, jos ostoksia on vain vähän. Toisaalta tavarat uppoavat isoihin ostoskärryihin syvälle, eikä tavaroiden onkiminen lyhyellä varrella syvän kärryn pohjalta ole helppoa. (Saarinen 2000: 30.)

Suomalainen kauppa on muuttumassa siihen suuntaan, että kerralla ostetaan paljon, ja sitten ruokavarastoja täydennetään viikon varrella pienistä lähikaupoista. Isoissa kaupoissa isot ostoskärryt palvelevatkin juuri siinä mielessä asiakasta paremmin, että niihin mahtuvat koko viikon ruokatarpeet. Kaupalta ne vaativat leveitä käytäviä ja paljon tyhjää tilaa. Ostoskärrymarkkinoilla otetaan kuitenkin huomioon jokainen kuluttaja vauvasta vaariin, sillä kaupan on mahdollista hankkia jokaisen eri tarpeisiin suunniteltuja ostoskärryjä. (Saarinen 2000: 31.)

Ostoskärryjen käyttöikään vaikuttaa eniten se, pidetäänkö niitä sisätiloissa, vai vietäänkö ne ulos parkkipaikalle, jolloin etenkin pyörät joutuvat koville. Kovassa kuluksessa ostoskärryjen käyttöikä on seitsemästä kahdeksaan vuoteen, mutta hyvin huoltaen ja korjaten käyttöikää voidaan kuitenkin huomattavasti lisätä. Kilpailusyistä kaupoilla ei ole kuitenkaan varaa ajaa ostoskärryjään aivan loppuun, vaan ne vaihdetaan uusiin hyvissä ajoin. (Hirvensalo 2000: 38.)

Myymälöiden vahvistunut konseptiajattelu vaikuttaa myös ostoskärryjen valintaan. On tiedettävä, ketkä ovat myymälän asiakkaita, ja mitkä ovat heidän tarpeensa. Ostoskärry valitaan sen mukaan. (Ekholm 2004: 27.)

## 5.1 Ostoskärryjen historia

Sylvan Goldman kehitti ensimmäiset ostoskärryt vuonna 1936. Goldman oli Oklahoman Cityssä sijaitsevan Piggly- Wiggly-kauppaketjun omistaja. Goldman valmisti ensimmäiset ostoskärryt mekaanikko Fred Youngin avustuksella. Ensimmäiset kärryt esiteltiin asiakkaille 4. heinäkuuta 1937. Ostoskärryt rakennettiin taittavasta metallikehikosta ja niissä oli kaksi koria. Kehikon alle lisättiin pyörät. (Ideafinder 2009; kts myös Wikipedia 2009.)

Goldman halusi tehdä ostoskärrykeksintönsä avulla ostosten tekemisestä helpompaa sekä lisätä asiakkaiden ostoksilla käyntejä. Keksintöä mainostettiin osana uutta "Ei ostoskorien kanniskelua" –suunnitelmaa. Keksintö ei aluksi saanut osakseen suurtaakaan suosiota, eivätkä asiakkaan halunneet käyttää ostoskärryjä. Miesten mielestä ostoskärryt olivat neitimäisiä ja tekivät heistä heikon näköisiä. Naisten mielestä kärryt olivat epämuodikkaita ja jonkinlainen uusi vaihtoehto lastenkuljetuksille, kun taas iäkkäiden mielestä ostoskärryt tekivät heistä avuttoman näköisiä. Goldman palkkasi kaiken ikäisiä mies- ja naismalleja käyttämään ostoskärryjä kaupassaan ja näyttämään niiden todellisen kätevyyden ja toimintatarkoituksen. Tämän jälkeen ostoskärryistä tuli suosittuja ja tunnettuja.

Goldman sai patentin ostoskärrykeksinnölleen 12. maaliskuuta vuonna 1938. Ostoskärryihin lisättiin lastenistuimet vuonna 1947. Goldman toi markkinoille vuonna 1954 yksilöllisiä ja erivärisiä työntöaisoja, joihin pystyi laittamaan yrityksen logon/liikemerkin. Goldmanista tuli miljonääri, mutta siitä huolimatta hän jatkoi kärryjen suunnittelua parannusten toivossa. Ostoskärryjen kokoa suurennettiin, koska kauppiaat huomasivat asiakkaiden ostavan sitä enemmän tavaraa mitä suurempi kori kärryissä oli. (Ideafinder 2009; kts myös Wikipedia 2009.)

## 5.2 Ostoskärryjen maahantuojat

OVH Cart Oy ja Expedit Finland toimittavat S-ryhmälle ostoskärryjä. Yleisimmät ostoskärrymallit Prismoissa ovat Wanzlin ELP/ELA/EL–malliset ostoskärryt ja Caddien Cardego/Security–malliset ostoskärryt. ELP/ELA/EL -ostoskärryt ovat syrjäyttäneet DR/DRC–kärryt (alaritilällä olevat mallit), mikä on seurausta suuresta virvoitusjuoma- ja olutkorihävikistä. (Peltonen 2009; kts myös Kallioniemi 26.10.2009.)

### OVH Cart Oy

OVH Cart perustettiin vuonna 1976 nimellä Ostosvaunuhoito Oy. Vuonna 1984 yritys alkoi tuoda maahan ranskalaisia Caddie -ostoskärryjä. Tämän jälkeen tuotevalikoima on kasvanut edelleen, minkä vuoksi yrityksen nimi on vaihdettu OVH Cart Oy:ksi, OVH:ksi. OVH luottaa yhä tänäkin päivänä ranskalaiseen laatuun sekä ammattitaitoonsa. Yrityksessä on myös kehitetty omia tuotteita erityisesti asiakaspalautteiden pohjalta. OVH on hyödyntänyt kokemustaan ja joustavuuttaan, minkä an-

siosta yritys voi nyt tarjota kaikenmallisia ostoskärriä. Ostoskärrien lisäksi yritys myy muun muassa kylmähäkkejä kylmäkalusteisiin, R-piikkejä, erilaisia törmäyssuojia, Caddien hotellikalusteita sekä tarvikkeita lasten leikkinurkkauksiin. Yritys tarjoaa myös pesu-, huolto- ja asennuspalveluita. OVH Cart työllisti vuonna 2007 seitsemän henkeä, ja sen liikevaihto oli noin 3 miljoonaa euroa. Yrityksen päämääränä on palvella asiakkaitaan joustavasti ja kokonaisvaltaisesti, tarjoamalla laajan valikoiman korkealaatuisia tuotteita. (OVH Cart 2009; kts myös Yritystele 2009.)

### Expedit Finland

Expedit Finland kuuluu tanskalaiseen Expedit -konserniin, joka on Pohjoismaiden suurin myymäläkalustetoimittaja vähittäiskapan sektorilla. Expedit toimii myös Ruotsissa, Tanskassa ja Norjassa. Expeditin toiminta alkoi Tanskassa vuonna 1952, kun yrityksen perustaja Elvin Petersen valmisti ensimmäisen teräslankatelineen ruokatavarakauppaan, joka sijaitsi pienessä kaupungissa nimeltään Hadsten.

Vuodesta 1952 lähtien tuotteiden määrä on kasvanut, mikä johtuu itsepalvelukonseptin lisääntymisestä. Expedit on aina ollut suunnittelun edelläkävijä mitä tulee korkealaatuisiin myymäläkalusteisiin ja ostoskäryihin. Nykyään Expedit kehittää, tuottaa ja toimittaa täysin valmiita ratkaisuja vähittäiskauppasektorille kaikkialla Skandinaviassa.

Expedit edustaa maailman suurinta ostoskärryvalmistajaa, saksalaista Wanzlia. Expedit Finland toimittaa myymäläkalusteita, koreja, kärryjä ja tarvikkeita liiketiloihin sekä kärryjä ja tarvikkeita muun muassa hotelleihin, lento- ja rautatieasemille ja varastoihin. Kokonaisuutta täydentävät lisävarusteet ja erityisryhmien tarvikkeet, kuten lapsikaukalot sekä lasten-, seniori-, ja invakärryt. Expedit Finland myy lisäksi muita oheistuotteita, kuten ostoskärrykatoksia ja ostoskärrynkerääjiä. Ostosvaunuhuoltoon sisältyvät pesu-, perus-, ja korjaushuollot. Tuotevalikoimaan kuuluvat myös matkustus-, majoitus-, catering- ja siivousyritysten käyttöön suunnitellut ostoskärryt ja tarvikkeet. (Yritystele 2009; kts myös Expedit Finland.)

### 5.3 Ostoskärkyjen valmistajat

#### Wanzl

Wanzl on saksalainen yritys, joka valmistaa myymäläkalusteita ja ostoskärkyjä. Yritys perustettiin vuonna 1947. Rudolf Wanzl kehitti ostoskärkyjen prototyypin 1950-luvulla. Tuotanto on lisääntynyt nopeasti siitä lähtien. Ostoskärky on säilyttänyt muotonsa tähän päivään saakka. Tänä päivänä Wanzl on maailman suurin ostoskärkyvalmistaja. Vuosittain valmistetaan ja myydään 1,8 miljardia erimallista ostoskärkyä. Wanzl työllistää tänä päivänä yli 3300 työntekijää seitsemässä tuotantolaitoksissa Saksassa, Ranskassa, Tšekeissä ja Kiinassa. (Wanzl 2009.)

#### Caddie

Caddie on ostoskärkyjä valmistava ranskalainen yritys. Yritys perustettiin vuonna 1928. Yritys valmistaa innovatiivisia ostos-, kuljetus- ja säilytyskärkyjä, joita käytetään vähittäiskaupassa, teollisuudessa, hotelleissa, lentokentillä sekä sairaaloissa. Caddie työllistää 1000 henkeä tuotantotehtaissaan, jotka sijaitsevat Ranskassa, Portugalissa ja Kiinassa. (Caddie 2009.)

### 5.4 Ostoskärkymallit

Tässä osiossa esittelen yleisimmin Suomessa käytössä olevat ostoskärkymallit. S-ryhmän Market-kaupoissa on käytössä seitsemän erilaista kärkymallia: tavallinen ostoskärky (liitteet 2/1, 2/1, 2/3), ylätasokärky (liitteet 3/1, 3/2), invakärky (liite 4), seniorikärky (liitteet 5/1, 5/2), lastenkärky (liitteet 6/1, 6/2), autokärky (liitteet 7/1, 7/2) ja kaksoiskärky (liitteet 8/1, 8/2).

## 6 SUUNNITELMA

### 6.1 Konseptimuotoilu

Konsepti tarkoittaa luonnosta ja likimääräistä kuvausta uudesta tuotteesta, sen muodosta, tekniikasta ja käyttäjän siitä saamasta hyödystä. Konseptimuotoilu aloite-

taan perehtymällä kohderyhmän edustajien eli käyttäjien tarpeisiin. Tietoa tuotteen suunnittelua varten haetaan eri lähteistä: kilpailijoiden tuotteista, kirjallisuudesta, patenteista ja asiantuntijoilta. Konseptimuotoiluvaiheen keskeinen osa on vaihtoehtoisten konseptien ideointi ja kehittäminen. Tavoitteena on saavuttaa käyttökelpoinen ratkaisuehdotus ongelmaan, jotta tuotekehitysryhmä ja muut vaikuttajat sitoutuisivat kehitettävään konseptiin. (Kettunen 2001: 56–57.)

Menestyksekkäässä konseptimuotoilussa on kaksi vaihetta: ensiksi luodaan paljon konsepteja ja toiseksi valitaan niistä paras. Lähemmin tarkasteltuna konseptimuotoilu on syytä jakaa neljään vaiheeseen: tieto, idea, valinta ja testaus. Tavoitteena on kehittää suuri määrä ideoita, joista kehitetään luonnoksia vaihtoehtoisiin konsepteihin. Näistä valitaan yksi jatkokehitykseen, ja lopputuloksena saadaan viimeistelty konsepti, joka esitetään luonnoksena, tietokonevisualisointina tai kolmiulotteisena hahmomallina. Viimeistelty konsepti voidaan testata kysymällä kohderyhmältä mielipiteitä. Tämän jälkeen voidaan kehittää kolmiulotteinen CAD-malli sekä tuottaa prototyyppiä. (Kettunen 2001: 59–61.)

## 6.2 Suunnitteluprosessi

Opinnäytetyön työstäminen alkoi helmikuussa 2009. Tapasin SOK:n konseptijohtajan Mikko Hautasaaren, ja keskustelimme työn tavoitteista sekä työn etenemisestä. Työn tavoitteena on ollut suunnitella ratkaisu, tila tai tuote, johon sijoittaa ostoskärryt Ravintolamaailmassa asioimisen ajaksi. Työn lopputulosta on tarkoitus soveltaa sekä nykyisissä että mahdollisissa uusissa Ravintolamaailmojen suunnitelmissa.

Mikko Hautasaaren tapaamisen jälkeen menin havainnoimaan Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailmaan. Havainnoinnin avulla sain kokonaiskuvan Ravintolamaailmasta ja pystyin selvittämään asiakkaiden asiointin ongelmakohtia sekä löytämään sitä kautta ratkaisun. Suunnittelu eteni tiedonhankinnalla sekä ideoiden hankinnalla lehdistä, kirjoista ja Internetistä. Saatuaani monta hyvää ideaa aloin luonnostella erilaisia vaihtoehtoja. Piirsin aluksi käsin ja sen jälkeen siirryin piirtämään koneella (liitteet 10/11/12). Sitä kautta sain paremmin hahmotettua pöydän sekä tarjottimen mittasuhteet ja muodot. Suunnittelin kolme erilaista konseptia ja menin esittämään ideani SOK:n konseptijohtajalle Mikko Hautasaarelle ja SOK:n sisustussuunnittelijalle, Mira Heinelle. Sain palautetta työstäni ja päätimme, että jatkan sekä tarjottimen että ostoskärrypöydän suunnittelemista. Jatkoin molempien suunnitelmien työstämistä ja menin



lopuksi näyttämään valmiit suunnitelmat Mira Heinelle. Tapaamisen jälkeen tein molemmista konsepteista tarkat mittapiirustus- sekä 3D -kuvat.

Ensimmäisiä ideoitani olivat lukollinen säilytyshäkki ja seinään kiinnitettävä taso. Suunnittelun edetessä pöytätason idea muuttui kahdeksi erilaiseksi pöytävaihtoehdoksi; ensimmäinen oli korkea pöytä, jonka alle mahtuu ostoskärry ja toinen baaripöytäalueen uudelleen suunnittelemisen. Suunnitelmassa kutsun näitä pöytiä nimellä ostoskärrypöydät (liitteet 18/19). Viimeisen, mutta paras, ideani oli tilapäispöytänä toimiva tarjotin (liitteet 20/21).

Ostoskärryn säilytyshäkin ideana oli se, että sinne voisi panna kärryn Ravintolamaailmassa asioimisen ajaksi. Säilytyshäkki toimisi säilytyskaappien tapaisella lukolla. Häkkejä voisi olla 2-4 kappaletta riippuen Ravintolamaailman koosta ja ne voisi sijoittaa Ravintolamaailman sisäänkäyntiaulaan. Kävin kahden eri ostoskärryvalmistajan sivuilla ja huomasin, että saksalainen Wanzl oli jo suunnitellut ostoskärryille tarkoitettua säilytyshäkin. Expeditin Jarmo Kallioniemi kertoi minulle, että Kotkan Prismassa on Wanzlin suunnittelema ostoskärryjen säilytyshäkki, joten kävin tutustumassa siihen paikan päällä. Kotkan Prismaan Ravintolamaailmaan menevät asiakkaat, joilla oli ostoskärryt käytössään, pystyivät lukitsemaan kärrynsä häkkiin ruokailunsa ajaksi. Säilytyshäkit oli sijoitettu sisäänkäyntiaulaan, ja ne toimivat pantillisella lukolla.

En ole muissa Suomen Prismoissa nähnyt vastaavanlaisia ostoskärryjen säilytysmahdollisuutta. Ostoskärryjen säilytyshäkki on ideana hyvä, mutta paljon tilaa vievä. Tämänkaltainen rakenne olisi liian massiivinen ja tilaa vievä ratkaisu toteuttavaksi Ravintolamaailmaan, koska kolmen häkin leveys on yhteensä 2800 mm.



Kuva 40. Ostoskärryn säilytyshäkki. Lähde: Wanzl

Ostoskärryn säilytyshäkin valmistaja on saksalainen Wanzl. Häkin leveys on 770 mm, syvyys 1315 mm ja korkeus 1210 mm. Jos kaksi häkkiä kiinnitetään toisiinsa, häkkien leveys kapenee 50 millimetrillä. Ostoskärryhäkit on suunniteltu erityisesti asiakkaille, jotka ovat jo tehneet ostoksensa, mutta haluavat käydä kahvilla, syömässä tai poiketa muissa myymälöissä. Teräslankojen kapea väli sekä pantillinen lukko suojaavat asiakkaiden ostoksia varkailta. Avaimen voi irrottaa ainoastaan, kun ovi on lukittuna. (Wanzl 2009.)



Kuva 41/42. Kotkan Prisman ostoskärryjen säilytyshäkki. Valokuvaaja: Krista Pasanen

Pöytätason ajatuksena oli se, että se olisi kiinnitettynä sisäänkäyntiaulassa olevaan seinään tai kaiteeseen. Aina kun asiakas käyttää pöytätasoa, hän taittaa sen seinästä paikoilleen ja kun hän ei tarvitse sitä enää, se taitetaan takaisin ylös seinää vasten. Jälkeenpäin ajattelin, että tämä ei kuitenkaan olisi järkevä ratkaisu, koska pöydät olisivat kovassa kulutuksessa. Rakenteellisesti taso ei olisi tarpeeksi kulutusta kestävä, koska siinä ei ole ollenkaan jalkoja. Kiinnitysmekanismi täytyisi suunnitella erittäin

tarkasti ja huolellisesti. Taitettavat saranat voivat löystyä ja olla vaarallisia ja aiheuttaa pöytälevyn irtoamisen seinästä. Esitin tämän Hautasaarelle ja Heinelle, mutta heidän mielestään olisi parempi, että suunnittelen pöydän, joka on kiinni seinässä tai tavallisen pöydän, jonka alle mahtuu ostoskärry. Pöytätason idea muuttui korkeaksi pöydäksi, joka kiinnitetään seinään. Pöydässä on kaksi jalkaa tukemassa levyä. Suunnittelin myös uudelleen baaripöytäalueen Presson puolella, koska siellä on hyvin tilaa isokoisemmille pöydille eli ostoskärrypöydille.

Viimeinen eli paras ideani, oli tilapäispöytänä toimiva tarjotin. Idean tarjottimeen sain suunnittelun loppuvaiheessa. Olin pyrkinyt löytämään innovatiivisen ratkaisun ostoskärryongelmaan suunnitteluprosessin alusta alkaen, mutta sain idean vasta työni loppuvaiheessa. Suunnittelin yleisimmin käytössä olevaan ostoskärryyn tarjottimen oikeiden mittojen mukaan (liite 9). Tein myös hahmomallin pellistä ja suunnittelin säilytystelineen tarjottimia varten.

### 6.2.1 Konsepti 1: Ostoskärrypöydät

Ostoskärrypöydän suunnittelun lähtökohtana olivat asiakastarpeet ja asioinnin helppous. Havainnoinnin kautta huomasin, että Hämeenlinnan Ravintolamaailmassa oli tarvetta ostoskärrypöydille. Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailmassa on leveä ja pitkä sisäänkäyntiaula (kuvat 45/46/47). Aulassa on tällä hetkellä vain mainosteline ja koristekasvi, joten sisäänkäyntiaulassa olisi tilaa lisäpöydille.

Baaripöytäalueen (Presso) pöydät sekä ostoskärrypöydät sisäänkäyntiaulaan suunniteltiin ostoskärryjen mittojen mukaan (liitteet 18/19). Pöydät ovat mitoiltaan seuraavat: leveys 1050 mm, syvyys 1150 mm ja korkeus 1125 mm. Pöydät on suunniteltu aikuisen ihmisen mukaan ja niissä voi istua ergonomisesti. Ostoskärry on samankorkuinen kuin tavallinen baaripöytä, joten tavalliset baarituolit sopivat pöytiin. Pöydät valmistetaan samasta materiaalista kuin nykyiset Ravintolamaailmassa olevat pöydät, eli pyökiviilutetusta MDF-levystä. Jalat valmistetaan massiivipuulevystä. Pöytälevyt sekä pöydänjalat pintakäsitellään lakalla ja petsillä pyökin sävyisiksi. Pöytälevyihin tehdään myös massiivipuuiset pyökinsävyiset reunalistat. Pöydänjalkojen alareunaan kiinnitetään RST -pelti, joka suojaa vedeltä ja kolhuilta.

Sisäänkäyntiaulatilassa oleviin seinään kiinnitettäviin pöytiin tulee kaksi jalkaa ja baaripöydän tilalle suunniteltaviin pöytiin tulee neljä jalkaa. Sisäänkäyntiaulaan sijoit-

tettavat ostoskärrypöydät kiinnitetään kaiteeseen puupalkin avulla. Alun perin mietin kiinnitystä kulmaraudalla, mutta se olisi löystynyt kovassa käytössä.

Ravintolamaailman sisäänkäyntiaulassa olevat pöydät ovat ainoastaan seisomapaikoilla. Jos asiakas haluaa istua, hän voi ottaa tuolin toisesta pöydästä. Suunnittelin pöydät seisomapaikoiksi, sillä tällä tavoin sain useamman pöydän mahtumaan tilaan.

Ostoskärrypöytäkonseptin avulla tila saataisiin palvelemaan asiakkaiden tarpeita paremmin ja välttyttäisiin kulkukäytävät tukkivilta ostoskärryiltä, mikä olisi myös turvallisuuden kannalta keskeisintä. Ostoskärryt ovat nimittäin merkittävä turvallisuusriski, esimerkiksi tulipalon sattuessa, tukkiessaan käytäviä. Häätötilanteen sattuessa ihmiset eivät pääsisi tarpeeksi nopeasti ulos Ravintolamaailmasta, jos käytävät olisivat täynnä isokokoisia ostoskärryjä. Ravintolamaailmat on suunniteltu esteettömiksi, mutta ostoskärryt tekevät niistä vaikeakulkuisia.



Kuva 43. Ostoskärrypöytien sijoituspaikat. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 44. Ostoskärrypöytien sijoituspaikat. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 45. Ostoskärrypöytien sijoituspaikat. Valokuvaaja: Krista Pasanen





Kuva 46. Ostoskärrypöytien sijoituspaikat. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 47. Ostoskärrypöytien sijoituspaikat. Valokuvaaja: Krista Pasanen

## Opaste asiakkaita varten

Puntaroin monia eri vaihtoehtoja, miten toteuttaisin opasteen, joka neuvoisi ostoskärryjä käyttäviä asiakkaita hyödyntämään heille varattuja pöytiä. Vaihtoehtoina harkitsin muun muassa seinälle tekstiä ”ostoskärryasiakkaat” tai pöydän reunaan lapun, jossa on kuva pöydästä ja sen alla olevasta ostoskärrystä. Paras vaihtoehto mielestäni olisi havainnekuvan teippaaminen kiinni seinään, pöydän yläpuolelle (liitteet 18/19). Näin asiakkaat Ravintolamaailmaan tullessaan löytävät helposti oikeat pöydät.

## Lapsiasiakkaat

Jotta myös perheelliset voisivat hyötyä ostoskärrypöydästä, voisi jokaiseen Ravintolamaailmaan sijoittaa joko molemmat tai jommankumman markkinoilla olevista syöttö-/ lastentuoleista, Sack'n Seatin tai HandySitt™:n. Syöttö- /lastentuolit voi kiinnittää melkein mihin tahansa korkeaan tuoliin.

## Sack'n Seat matkasyöttötuoli



Kuva 48. Sack'n Seat matkasyöttötuoli. Lähde: Pikkuriikki.

- Sack'n Seatin matkasyöttötuolin voi kiinnittää mihin tahansa korkeampaan istuimeen
- 6–24 kk:n ikäisille lapsille, jotka osaavat jo itse istua
- Sopii lähes kaikkiin tavallisiin tuoleihin
- Helppo kuljettaa mukana missä tahansa lapsen kanssa liikkeeseen
- Ei irto-osia, pakattu kiinteään pussukkaan

- Konepestävä 30 asteessa  
(Pikkuriikki 2009)

HandySitt™ syöttö- /lastentuoli

Valmistaja: Minui



Kuva 49. HandySitt™ syöttö- / lastentuoli. Lähde: Vanuaita



Kuva 50. HandySitt™ syöttö- / lastentuoli. Lähde: Minui

- Mitat kasattuna: pituus 53 cm, leveys 30,5 cm ja syvyys 5 cm
- Tuolin paino noin 2,5 kg
- Valmistusmateriaalit: Koivu ja teräs, pintakäsitelty lakalla (puu on FSC-merkittyä)
- Sopii lapsille noin 7 kuukauden iästä lähtien noin 4,5-vuotiaaksi asti (lapsen on osattava itse istua)
- Kokoontaitettava ja helppo kuljettaa

HandySitt™ on tanskalainen käsityönä valmistettu syöttö- /lastentuoli. Tuoli vie hyvin vähän tilaa ja on siksi loistava ratkaisu ravintoloiden lastentuoliongelmaan. HandySitt™ tuoli tarjoaa myös lapselle optimaalista liikkumisvapautta, ja lapsi istuu tuolissa turvallisesti ja ergonomisesti oikeassa asennossa. Säädettävien teräkisten sivutukien ansiosta HandySitt™ sopii lähes kaikkiin selkänojallisiin tuoleihin (tuolin selkänojan korkeus voi olla 30-45cm). HandySitt™ täyttää saksalaisen TÜV -testilaitoksen tiukat lukitusmekanismin turvallisuuskriteerit, jonka ansiosta tuolin taittuvan osan väliin ei voi jäädä sormia tai kangasta. (ababy 2009.)



## 6.2.2 Konsepti 2: Tilapäispöytänä toimiva tarjotin

Halusin suunnitella sekä mahdollisimman vähän tilaa vievän että mahdollisimman monessa paikassa toimivan ja liikuteltavan ratkaisun. Lopputuloksen tulisi myös asiakkaan näkökulmasta olla helppo ja vaivaton käyttää. Tarjotin on suunniteltu erityisesti Ravintolamaailmoihin, joissa on vähän aulatilaa (liitteet 20/21). Suunnitelmani avulla saadaan enemmän asiakkaita mahtumaan Ravintolamaailmaan, sillä asiakkaat voivat juoda kahvinsa sisäänkäyntiaulassa. Ostoskärryt eivät myöskään ole tukkimassa kulkuväyliä. Tarjotin on erityisesti suunniteltu asiakkaille, jotka poikkeavat nopeasti kahville, mutta myös pitemmälle lounaalle tulevat asiakkaat voivat käyttää sitä. Ostoskärry, johon on kiinnitetty tarjotin, on 970 mm korkea eli melkein yhtä korkea kuin baaripöytä, joten asiakkaat, jotka eivät jaksakaan seistä, voivat käyttää baarituelle istumiseen. Tarjottimen rakenne tuli myös suunnitella mahdollisimman yksinkertaiseksi, jotta jokainen asiakas osaisi käyttää sitä oikealla tavalla. Tällä tavalla varmistetaan tuotteen pitkä käyttöikä. Tarjottimen käytön tulee myös olla helppoa ja nopeaa.

Ensimmäisten tarjotin ideoiden ja luonnosten piirtämisen jälkeen menin Kirkkonummen Prismaan mittaamaan ELP 275 -ostoskärryn. ELP 275 ostoskärry on sekä suurin että yleisin Prismoissa käytössä oleva kärrymalli, joten siksi suunnittelin tähän malliin sopivan tarjottimen. Kirkkonummen Prismassa on käytössä samanmalliset ostoskärryt kuin Hämeenlinnan Prismassa. Ideoin tarjottimen rakennetta eteenpäin ja tein pahvimallin mittojen mukaan. Tämän jälkeen menin uudelleen sovittamaan mallia. Tein pieniä muutoksia malliin ja lopuksi rakensin peltimallin, jota myös menin sovittamaan Kirkkonummen Prismaan (kuvat 51/52/53). Lopuksi piirsin ja mallinsin tarkat mitat ja 3D-kuvat.

Suunnittelin tarjottimeen myös juomia varten mukipidikkeen (1 mm korkea) sekä korotetut reunat tarjottimen ympärille, jotta vältetään lautasten putoaminen ja juomien kaatuminen lattialle. Näin ollen ostoskärryjä voi tarvittaessa varovasti liikuttaa, jos haluaa. Tarjottimeen suunniteltiin myös kaksi reikää säilytystä varten. Tarjottimet pujotetaan säilytystelineeseen kahden rautaputken läpi.

Tarjottimen täytyy olla ominaisuuksiltaan pitkäikäinen, kevytrakenteinen, kestävä, helposti pestävä/huollettava sekä julkiskäyttöön soveltuva. Mahdollisen protomallin valmistamiseen voisi siksi käyttää lujitemuovia. Tiedustelin Kymenlaakson ammatti-

korkeakoulun lehtorilta, Ari Hynyseltä, tietääkö hän, mikä muovimateriaali täyttäisi edellä mainitut kriteerit. Hän ehdotti lujitemuovia protomallin tekemiseen.

Lujitemuovi on komposiittimateriaali, joka koostuu sideaineesta eli matriisiaineesta ja kuitulujitteesta. Sen matriisiaineena on jokin hartsi, esimerkiksi epoksi, vinyyliesteri tai polyesteri. Lujitteena käytetään esimerkiksi lasikuitua, hiilikuitua, aramidikuitua tai muuta lujaa kuitumateriaalia. Lasikuitu on yleisimmin käytetty lujitemateriaali edullisuutensa takia, kun taas polyesterihartsi on yleisimmin käytetty sideaine. Kuituja (filamentteja) käytetään pitkinä yksittäisinä kuituina, mattoina tai katkottuina kuituina. Katkottuina kuituina rakenne ei ole niin luja kuin jatkuvan kuidun tapauksessa. (Muovimuotoilu 2009.) Lujitemuovi on materiaalina edullista ja ominaisuuksiltaan kestävä ja kevyttä.



Kuva 51. Peltimalli. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 52. Peltimalli. Valokuvaaja: Krista Pasanen



Kuva 53. Peltimalli. Valokuvaaja: Krista Pasanen

### Säilytysteline tarjottimelle

Tarjottimelle tarvitaan sijoituspaikka Ravintolamaailmaan, joten suunnittelin säilytystelineen, johon tarjottimen voi palauttaa (liite 22). Säilytysteline sijoitetaan näkyvälle paikalle sisäänkäyntiaulaan, jotta asiakkaat huomaavat tarjottimet ja tulevat käyttä-

mään niitä. Säilytystelineeseen mahtuu kerralla viisi tarjotinta. Teline valmistetaan pyökkiviilutetusta MDF-levystä, ja siihen kiinnitetään kaksi rautaputkea. Telineeseen kiinnitetään rautaputkien kohdalle lattaraudat, jotka vahvistavat levyä ja estävät sen murtumisen. Teline kiinnitetään seinään ruuveilla, 500 millimetriä lattiasta, jotta lapset eivät pääse käsiksi tarjottimiin, ja lattian siivoaminenkin sujuu helposti ja vaivattomasti. Säilytystelineeseen teipataan havainnekuva, joka näyttää, miten tarjotin kiinnitetään ostoskärryyn. Tämä edesauttaa asiakkaita ymmärtämään idean ytimen, ja he voivat turvallisesti mielin käyttää tarjotinta.

## 7 YHTEENVETO

### 7.1 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli suunnitella ratkaisu Ravintolamaailmassa asioiville asiakkaille, joilla on ostoskärryt mukanaan. Opinnäytetyöni lopputuotos on kaksi erilaista konseptia, joita voi käyttää yhdessä tai erikseen. Ensimmäinen konsepti on ostoskärrypöytä, ja toinen on tilapäispöytänä toimiva tarjotin.

Opinnäytetyön työstäminen on ollut pitkä prosessi, mutta samanaikaisesti mielenkiintoinen, onnistunut ja ammatillista osaamista syventävä kokemus. Työnteko on ajoittain ollut haastavaa ja vaikeata, ja tutkimusta hyödyttävän lähdekirjallisuuden löytäminen hyvinkin haasteellista. Työn aloittaminen tuntui vaikealta, koska minulla ei ollut selvää kuvaa siitä, mitä tulisin suunnittelemaan. Toimeksiantajani antoi minulle myös vapaat kädet, mikä hankaloitti suunnittelua, mutta teki siitä myös mielenkiintoisempaa.

Useiden ideoiden ja vaiheiden kautta sain suunniteltua sekä toimeksiantajaani että itseäni tyydyttävän lopputuloksen. Olen mielestäni onnistunut hyvin vastaamaan toimeksiannon tavoitteeseen ja olen löytänyt ongelmaan innovatiivisen ratkaisun, mikä tekee asiakkaiden asioimisen Ravintolamaailmassa vaivattomammaksi ja helpommaksi. Harmikseni sain idean tarjottimesta vasta työni loppuvaiheessa, sillä olisin halunnut enemmän aikaa tarjottimen suunnittelun paneutumiseen. Toivon, että projekti jatkuu, ja pääsen suunnittelemaan protomallin SOK:lle.

Olen opinnäytetyöni tekemisen aikana oppinut paljon ja saanut paljon uutta tietoa S-ryhmästä, vähittäiskauppa-alasta, ostoskärryistä sekä yleisesti Ravintolamaailmoista. Olen tyytyväinen työni lopputulokseen, ja toivon, että SOK voisi hyödyntää suunnitelmiani tulevissa Ravintolamaailmoissa.

## 7.2 Jatkosuunnitteluehdotuksia

Suunnittelu etenee opinnäytetyön jälkeen mahdollisesti protomallin kehittämisellä SOK:lle. Mikäli projekti jatkuu, suunnittelen myös muihin ostoskärrymalleihin omat tarjotinmallit. Aikomukseni on lisäksi suunnitella pantillinen lukko tarjottimeen, mikä estäisi tarjottimien pois viemisen Ravintolamaailmoista.

Konseptijohtaja Mikko Hautasaari toivoo myös, että jatkossa tutkin, löytyykö markkinoilta ylipäättänsä pienikokoisia pakastinlokeroita, joita voisi sijoittaa Ravintolamaailmaan asiakkaiden käyttöön. Tarkoituksena olisi tarjota asiakkaille mahdollisuus panna asioinnin ajaksi ostoksiaan, esimerkiksi pakastepizzoja, pakastinlokeroon. Pakastinlokerot olisivat lukollisia ja toimisivat samalla periaatteella kuin ostoskärrylukot tai lukolliset säilytyslokerot eli panttia vastaan saisi avaimen käyttöönsä. Pienikokoiseen pakastinlokeroon tulisi mahtua pakastepizza, ranskanperunapussi sekä jäätelöpaketti.

Otin yhteyttä Porkka Finland Oy:n tuotepäällikköön Ari Kahrolaan ja tiedustelin löytyykö heiltä pienikokoisia pakastinlokeroita. Kahrola kertoi, että heillä on valikoimassaan pienikokoisia pakastinlokeroita, ja niitä voisi räätälöidä vastaamaan Ravintolamaailman tarpeita. Hän lähetti esitteitä erilaisista pakastinvaihtoehdoista mittakuvineen. Porkka on osa Huurre Group Oy:tä. Huurre on Suomen suurin kylmäkalusteiden valmistaja.

Porkka valmistaa Future- ja Future Plus sarjan ostospakastekaappeja (kuva 54). Malleja löytyy joko kuudella tai kahdellatoista lukittavalla lokerolla. Pakastinkaapin kukin luukku on varustettu kaappikohtaisesti sarjoitetulla Abloy kalustelukolla. Kaapin pääoven avain on sarjan pääavain. Luukkujen materiaali on joko valkoista polyesteripintaista teräslevyä tai ruostumatonta teräslevyä. Lisätietoa ostoskaappipakastimista ja niiden mittakuvat löytyvät liitteistä 23/1 ja 23/2.



Kuva 54. Future C 730 ja Future Plus F 730 ostospakastinkaapit

Mira Heinen ja Mikko Hautasaaren kanssa selvittelimme myös vaihtoehtoisesti mahdollisuutta, että Ravintolamaailmassa voisi olla asiakkaille myynnissä kylmäkalleja/kylmäpusseja pakasteruokia varten.

## LÄHTEET

## Kirjalliset lähteet

- Ekholm, Thea. Ostosvaunu-tuttu klassikko. KM Kaupan maailma. 2/2004.
- Finne S., Kokkonen, T. 2005. Asiakaslähtöinen kaupan arvoketju. Helsinki: WSOY.
- Heinimäki, Heikki 2006. Kauppa 2010 Päivittäistavarakauppa ry. Helsinki: Edita.
- Hirsijärvi, S., Huttunen, J. 1995. Johdatus kasvatustieteeseen. Porvoo: WSOY.
- Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita 9., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hirvensalo, Risto 2000. Ostosvaunu sanoo päivää. Vähittäiskauppa 2/2000.
- Kautto, M., Lindblom, A. 2005. Ketju: Kaupan ketjuliiketoiminta. Helsinki: Otava.
- Kelloniemi, Eeva 1996. Lastenistuimella varustetut ostoskärryt: kartoitustutkimus turvallisuudesta. Helsinki: Kuluttajavirasto.
- Kettunen, Ilkka 2001. Muodon palapeli. Helsinki: WSOY.
- Koistinen, Katri 2006. Vähittäiskaupan suuryksikön sijoittumissuunnittelu -Tapaustutkimus kauppakeskus Myllyn sijoittumisesta Raision Haunisiin. Tampere: Turun kappakorkeakoulu.
- Saarinen, Hanna 2002. Hyvä kauppias pitää vaunuistaan huolta. Vähittäiskauppa 2/2002.
- Solatie, Jim 1997. Tutki ja tiedä -kvalitatiivisen markkinointitutkimuksen käsikirja. Helsinki: Mainostajien liitto.
- Tuomi, T., Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

## Suulliset lähteet

Heine, Mira, sisustussuunnittelija, SOK MaRa -ketjuohjaus [5.11.2009].

Kallioniemi, Jarmo, myyntijohtaja, Expedit Finland [26.10.2009].

## Internet – lähteet

aBaby Oy. HandySitt™ syöttö -/ lastentuoli.

<http://ababy.fi/Tuotekuvaus/HandySitt-lastentuoli.html> [Viitattu 25.10.2009].

A.C. Nielsen Finland Oy. S-ryhmän markkinaosuus vuonna 2008 (18.3.09).

<http://fi.nielsen.com/news/archive.shtml> [Viitattu 25.10.2009].

A.C. Nielsen Finland Oy. Hypermarkettien määrä Suomessa vuonna 2008 (18.3.09).

<http://fi.nielsen.com/news/archive.shtml> [Viitattu 25.10.2009].

Answers.com. Ravintolamaailma.

<http://www.answers.com/topic/food-court> [Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Cadergo security -ostokärry.

<http://www.caddie.com/cadergo-security-shopping-cart-310-1,EN-9283.html>  
[Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Handi Caddie -ostokärry.

<http://www.caddie.com/handi-caddie-shopping-cart,EN-9389.html>  
[Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Kid Caddie -autokärry.

<http://www.caddie.com/kid-caddie-shopping-cart,EN-8966.html> [Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Cardego standard -ostokärry.

<http://www.caddie.com/cadergo-standard-shopping-cart-215-1,EN-9286.html>  
[Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Shopper -ostokärry.

<http://www.caddie.com/shopper-1,EN-9272.html> [Viitattu 1.10.2009].



Caddie. Shopper security -ostokärry.

<http://www.caddie.com/shopper-security-1,EN-9273.html> [Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Super caddie junior -lastenkärry.

<http://www.caddie.com/super-caddie-junior-1,EN-6188.html> [Viitattu 1.10.2009].

Caddie. Yritys.

<http://www.caddie.com/trolleys-manufacturer.html> [Viitattu 1.10.2009].

Carrefour. Hypermarketti.

<http://www.carrefour.com/cdc/group/history/> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. ELA -ostokärry.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/modelseries/ELA.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. ELP -ostokärry.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/model-series/ELP.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. Historia.

<http://www.expedit.fi/about-expedit/profile/history.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. Invakärry.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/service-carts/kundevogn-for-koerestolsbrugere.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. Fun cabrio -autokärry.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/fun-cabrio.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. Fun mobile -autokärry.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/fun-mobil.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. Lastenkärry.

<http://www.expedit.fi/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/bornekundevogn.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. Light 1 -ostokärry.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/convenience-carts/light.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Expedit Finland. SEDO -ostokärry

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/service-carts/SEDO.aspx> [Viitattu 1.10.2009].

Finnica. Hypermarket.

<http://www.finnica.fi/keski-suomi/kauppa/sokos/rakennuksia7.htm>  
[Viitattu 25.10.2009].

Hesburger. Yritys.

<http://www.hesburger.fi/yritys> [Viitattu 25.10.2009].

Ideafinder. Ostokärryn historia.

<http://www.ideafinder.com/history/inventions/shopcart.htm> [Viitattu 25.10.2009].

Kodin Terra.

<http://www.kodinterra.fi/> [Viitattu 1.10.2009].

Muovimuotoilu. Lujitemuovi.

<http://www.muovimuotoilu.fi/content/view/41/72/> [Viitattu 1.10.2009].

OVH Cart Oy. Cadergo security base -ostokärry.

[http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=cad ergo\\_ostosvaunut](http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=cad ergo_ostosvaunut) [Viitattu 1.10.2009].

OVH Cart Oy. Yritys.

<http://www.ostosvaunuhoolto.fi/etusivu/> [Viitattu 25.10.2009].

OVH Cart Oy. Cardego standard -ostokärry.

<http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=lapsiperheille&prod=sirusvaunu> [Viitattu 1.10.2009].

OVH Cart Oy. Handi Caddie ostokärry.

[http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=sopur\\_pporatuoli\\_ja\\_handicaddie](http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=sopur_pporatuoli_ja_handicaddie) [Viitattu 1.10.2009].

OVH Cart Oy. Senior -ostokärry.

[http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=senior\\_ostosvaunu](http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=senior_ostosvaunu) [Viitattu 1.10.2009].

OVH Cart Oy. Shopper -ostokärry.

[http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper\\_ostosvaunu](http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper_ostosvaunu) [Viitattu 1.10.2009].

OVH Cart Oy. Shopper security -ostokärry.

[http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper\\_ostosvaunu](http://www.ostosvaunuhoolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper_ostosvaunu) [Viitattu 1.10.2009].

Peltonen, Sari, toimitusjohtaja, OVH Cart Oy [7.4.2009].

Pikkuriikki. Sack'n Seat matkasyöttötuoli.

<http://www.pikkuriikki.fi/eshop/categories/1311/> [Viitattu 1.10.2009].

Pizza Buffa.

<http://www.buffa.fi> [Viitattu 1.10.2009].

Presso.

<http://www.presso.fi/> [Viitattu 1.10.2009].

Rosso.Yritys.

<http://www.rosso.fi/rosso-ravintolat.html> [Viitattu 1.10.2009].

Rosso Express.

<http://www.rossoexpress.fi/rossoexpress.html> [Viitattu 1.10.2009].

S-kanava. S-ryhmä ja SOK.

[http://www.skanava.fi/valtakunnallinen/sryhma\\_artikkeli?nodeid=Sryh\\_Sryhmanesittely\\_0000\\_\\_s\\_ska\\_basicarticle2\\_00854.xml&aid=Sryh\\_Sryhmanesittely\\_0000\\_\\_s\\_ska\\_basicarticle2\\_00854.xml&exp=true](http://www.skanava.fi/valtakunnallinen/sryhma_artikkeli?nodeid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00854.xml&aid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00854.xml&exp=true) [Viitattu 25.10.2009].

S-Kanava. S-ryhmä ja SOK.

[http://www.skanava.fi/valtakunnallinen/sryhma\\_artikkeli?nodeid=Sryh\\_ketjut\\_ja\\_palvelut\\_0000&aid=Sryh\\_ketjut\\_ja\\_palvelut\\_0000&exp=true](http://www.skanava.fi/valtakunnallinen/sryhma_artikkeli?nodeid=Sryh_ketjut_ja_palvelut_0000&aid=Sryh_ketjut_ja_palvelut_0000&exp=true) [Viitattu 25.10.2009].

S-kanava. S-ryhmä ja SOK.

[http://www.skanava.fi/valtakunnallinen/sryhma\\_artikkeli?nodeid=Sryh\\_Sryhmanesittely\\_0000\\_\\_s\\_ska\\_basicarticle2\\_00862.xml&aid=Sryh\\_Sryhmanesittely\\_0000\\_\\_s\\_ska\\_basicarticle2\\_00862.xml&exp=true](http://www.skanava.fi/valtakunnallinen/sryhma_artikkeli?nodeid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00862.xml&aid=Sryh_Sryhmanesittely_0000__s_ska_basicarticle2_00862.xml&exp=true) [Viitattu 25.10.2009].

S-pankki.

[http://www.s-pankki.fi/tietoa\\_s-pankista/S-Pankki\\_yrityksena/fi\\_FI/S-ryhman\\_oma\\_pankki/](http://www.s-pankki.fi/tietoa_s-pankista/S-Pankki_yrityksena/fi_FI/S-ryhman_oma_pankki/) [Viitattu 1.10.2009].

SOK MaRa –ketjuohjaus 2009. Verkosto 9. Helsinki: SOK. S-Kanava.

SOK:n sisäinen tiedote, ei saatavilla yleiseen käyttöön. [Viitattu 15.10.2009].

SOK viestintä ja julkaisut 2009. S-ryhmä tänään. Helsinki: SOK.

SOK:n sisäinen tiedote, ei saatavilla yleiseen käyttöön. [Viitattu 15.10.2009].

SOK viestintä ja julkaisut 2009. S-ryhmä lukuina. Helsinki: SOK. SOK:n sisäinen tiedote, ei saatavilla yleiseen käyttöön. [Viitattu 15.10.2009].

Yhteishyvä. Pizza Buffa.

[http://www.yhteishyva.fi/yhteishyva/palvelut\\_esittelyssa/buffa/](http://www.yhteishyva.fi/yhteishyva/palvelut_esittelyssa/buffa/) [Viitattu 1.10.2009]

Yhteishyvä. Presso.

[http://www.yhteishyva.fi/yhteishyva/palvelut\\_esittelyssa/presso/fi\\_FI/presso/](http://www.yhteishyva.fi/yhteishyva/palvelut_esittelyssa/presso/fi_FI/presso/) [Viitattu 1.10.2009].

Yritystele. Expedit Finland.

<http://www.yritystele.fi/i/Expedit%20Finland/446593/> [Viitattu 25.10.2009].

Yritystele. OVH Cart Oy.

[http://www.yritystele.fi/yritys-info.php?customer\\_id=149828](http://www.yritystele.fi/yritys-info.php?customer_id=149828) [Viitattu 25.10.2009].

Wanzl. Ostoskärry säilytyshäkki.

<http://www.wanzl.com/default.asp?oid=000&lid=En&navid=551643>

[Viitattu 25.10.2009].

Wanzl.Yritys.

<http://www.wanzl.com/default.asp?oid=000&lid=En&navid=551321>

[Viitattu 25.10.2009].

Wikipedia. Asiakas.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Asiakas> [Viitattu 1.10.2009].

Wikipedia. Hesburger.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Hesburger> [Viitattu 1.10.2009].

Wikipedia. Hypermarketti.

<http://en.wikipedia.org/wiki/Hypermarket> [Viitattu 1.10.2009].

Wikipedia. Ostoskärry.

<http://fi.wikipedia.org/wiki/Ostosk%C3%A4rryt> [Viitattu 1.10.2009].

## KUALUETTELO

Kuva 1. Viitekehys. Tekijä: Krista Pasanen.

Kuva 2. Käsitekartta. Tekijä: Krista Pasanen.

Kuva 3. Hämeenlinnan Ravintolamaailman kassa-alue. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuvat 4. Hämeenlinnan Ravintolamaailman sisäänkäynti. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuvat 5/6. Hämeenlinnan Ravintolamaailman sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuvat 7/8. Hämeenlinnan Ravintolamaailma Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuvat 9/10/11. Hämeenlinnan Ravintolamaailma Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 12. Hämeenlinnan Ravintolamaailma Hesburger. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 13. Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 14. Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 15. Sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 16. Presso. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 17. Sisäänkäyntiaula. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 18. Pizza Buffa. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 19. EL ostoskärry. Lähde: Expedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/model-series/EL.aspx>

Kuva 20. ELA ostoskärry. Lähde: Expedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/model-series/ELA.aspx>

Kuva 21. ELP ostoskärry. Lähde: Expedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/model-series/ELP.aspx>

Kuva 22. Cadergo security base ostoskärry. Lähde: OVH Cart Oy.

[http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=cadergo\\_ostosvaunut](http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=cadergo_ostosvaunut)

Kuva 23. Light 1 ostoskärry. Lähde: Expedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/convenience-carts/light.aspx>

Kuva 24. Shopper security ostoskärry. Lähde: OVH Cart Oy.

[http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper\\_ostosvaunu](http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper_ostosvaunu)

Kuva 25. Shopper ostoskärry. Lähde: Caddie.

[http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper\\_ostosvaunu](http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=ostosvaunut&prod=shopper_ostosvaunu)

Kuva 26. Invakärry. Lähde: Expedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/service-carts/kundevogn-for-koerestolsbrugere.aspx>

Kuva 27. Handi Caddie ostoskärry. Lähde: OVH Cart Oy.

[http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=sopur\\_pyoratuoli\\_ja\\_handicaddie](http://www.ostosvaunuholto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=sopur_pyoratuoli_ja_handicaddie)

Kuva 28. SEDO ostoskärry. Lähde: Wanzl.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/service-carts/SEDO.aspx>

Kuva 29. Senior ostoskärry. Lähde: OVH Cart Oy.

[http://www.ostosvaunuhuolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=senior\\_ostosvaunu](http://www.ostosvaunuhuolto.fi/tuotteet/?cat=kauppa&subcat=seniorit&prod=senior_ostosvaunu)

Kuva 30. Lastenkärry. Lähde: Exedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/bornekundevogn.aspx>

Kuva 31. Lastenkärry. Lähde: Caddie.

<http://www.caddie.com/The-Caddie-junior,EN,30816897.html>

Kuva 32. Fun Cabrio autokärry. Lähde: Exedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/fun-cabrio.aspx>

Kuva 33. Fun Mobile autokärry. Lähde: Exedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/fun-mobil.aspx>

Kuva 34. Kid Caddie autokärry. Lähde: Caddie.

<http://www.caddie.com/kid-caddie-shopping-cart,EN-8966.html>

Kuva 35. DR/DRC ostoskärry (yksi turvakaukalo). Lähde: Exedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/Babystole.aspx>

Kuva 36. DR/DRC ostoskärry (kaksi lastenistuinta). Lähde: Exedit Finland.

<http://www.expedit-group.com/product-areas/shopping-trolleys/baby-and-child/dobbelt-barnesaede.aspx>

Kuva 37. Cadergo standard ostoskärry (kaksi turvakaukaloa). Lähde: Caddie.

<http://www.caddie.com/cadergo-215-standard-with-baby-shells,EN-9425.html>



Kuva 38. Cadergo standard ostoskärri (lastenistuim ja turvakaukalo). Lähde: Caddie.  
<http://www.caddie.com/cadergo-215-standard-baby-shell-baby-seat,EN-9423.html>

Kuva 39. Cadergo standard ostoskärri (kaksi lastenistuinta). Lähde: Caddie.  
<http://www.caddie.com/cadergo-260-standard-baby-seats,EN-9424.html>

Kuva 40. Ostoskärryn säilytyshäkki. Lähde: Wanzl.  
<http://www.wanzl.com/default.asp?oid=000&lid=En&navid=551643>

Kuvat 41/42. Kotkan Prisman ostoskärryjen säilytyshäkki. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuvat 43/44/45/46/47. Ostoskärrypöytien sijoituspaikat. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 48. Sack'n Seat matkasyöttötuoli. Lähde: Pikkuriikki.  
<http://www.pikkuriikki.fi/eshop/categories/1311/>

Kuva 49. HandySitt™ syöttö -/ lastentuoli. Lähde: Vanuaitta.  
<http://www.vaunuaitta.fi/tuotteet/syottotuolitjapehmusteet/handysittsyottotuoli/>

Kuva 50. HandySitt™ syöttö -/ lastentuoli. Lähde: Minui.  
<http://www.minui.com/Products-42.aspx?ProductID=PROD12&VariantID=>

Kuvat 51/52/53. Peltimalli. Valokuvaaja: Krista Pasanen.

Kuva 54. Future C 730 ja Future Plus F 730 ostospakastinkaapit. Lähde: Huurre Oy.  
Huurre Oy:n tarjous SOK:lle, ei saatavilla yleiseen käyttöön.

Kuva 55. Eväskaapit LB 720-6 JA LB 720-12. Lähde: Huurre Oy.  
Huurre Oy:n tarjous SOK:lle, ei saatavilla yleiseen käyttöön.

Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma 28.2.2009

1. Mitä ongelmia asiakkaat kohtaavat asioidessaan Ravintolamaailmassa?
2. Miten asiakkaat käyttäytyvät ostokärryjen kanssa?
3. Mitkä ovat ne esteet, joita asiakkaat kohtaavat?
4. Mitä erilaisia ratkaisuja voitaisiin kehittää ja suunnitella helpottamaan Ravintolamaailmassa asioivia asiakkaita, joilla on ostoskärryt mukanaan.

Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma 24.10.2009

1. Mitä eri ostoskärrymalleja Ravintolamaailmasta löytyy?
2. Kuinka monta ostoskärryjen kanssa asioivaa asiakasta on Ravintolamaailmassa esimerkiksi lounas-aikana tai ruuhka-aikana?
3. Kuinka monta istumapaikkaa tulisi suunnitella uusiin Ravintolamaailmoihin ostoskärryjä käyttäviä asiakkaita varten?
4. Minkälainen ratkaisu olisi sopiva suunnitella, jotta ostoskärry saataisiin sijoitettua kiinteän pöydän alle?



Kuva 19. EL -ostokärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
- EL-malli
- 75–315 L
- Lastenistuin, valittavissa useita eri värejä
- Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
- Ulko- ja sisäkäyttöön
- Ilman alaritulää
- Pyörät (kestovoideltu kuulalaakerointi)
- Teräsputkirunko  
(Expedit 2009)



Kuva 20. ELA -ostokärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
- ELA-malli
- 75–185 L
- Juomille taitettava pulloteline
- Lastenistuin, valittavissa useita eri värejä
- Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
- Ulko- ja sisäkäyttöön
- Ilman alaritulää
- Pyörät (kestovoideltu kuulalaakerointi)
- Teräsputkirunko  
(Expedit 2009)



Kuva 21. ELP -ostoskärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
- ELP-malli
- 150–275 L
- Taitettava teline suurikokoisia tavaroita varten
- Lastenistuin, valittavissa useita eri värejä
- Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
- Ulko- ja sisäkäyttöön
- Ilman alaritulää
- Pyörät (kestovoideltu kuulalaakerointi)

- Teräspuokirunko (Expedit 2009)



Kuva 22. Cardergo security base -ostokärry. Lähde: OVH Cart Oy

- Valmistaja: Caddie
- Cardergo security base-malli
- 105–310 L
- Teräspuokikahva, halkaisija 27 mm
- Ilman alaritulää
- Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
- Lastenistuin, valittavissa useita eri värejä
- Ulko- ja sisäkäyttöön
- Ergonomisesti mitoitettu, suositaan kasvattanut kärrymalli
- Pyörät (kaksoiskuulalaakerointi), halkaisija 125 mm
- Teräsrankarunko  
(OVH Cart 2009; kts myös Caddie 2009)



Kuva 23. Light 1 -ostokärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
  - Light 1-malli
  - 70/100 L
  - Ilman alaritilää
  - Laajapohjainen, matalareunainen kori
  - Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
  - Ulko- ja sisäkäyttöön
  - Kevyt ja ergonominen
  - Pyörät, halkaisija 125 mm (kestovoideltu kuulalaakerointi)
- (Expedit 2009; kts myös Wanzl 2009)



Kuva 24. Shopper security -ostokärry.  
Lähde: OVH Cart Oy



Kuva 25. Shopper -ostokärry. Lähde:  
Caddie

- Valmistaja: Caddie
  - Shopper security-malli
  - Shopper-malli (alaritilän kanssa)
  - 65 L
  - Kädensijan väritys/logo liiketyypin
  - Laajapohjainen, matalareunainen kori
  - Ilman alaritulää/alaritilän kanssa
  - Pyörät (kaksoiskuulalaakerointi), halkaisija 125 mm
  - Ulko- ja sisäkäyttöön
  - Kevyt ja ergonominen
- (OVH Cart 2009; kts myös Caddie 2009)





Kuva 26. Invakärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
- 40 L
- Voi kiinnittää sekä tavallisiin että sähköllä toimiviin rullatuoleihin (Expedit 2009)



Kuva 27. Handi Caddie -ostokärry. Lähde: OVH Cart Oy

- Valmistaja: Caddie
- Handi Caddie-malli
- 50 L
- Pyörät, halkaisija 125 mm
- Kärry on helppo kytkeä pyörätuoliin metallisilla pikalukitsimilla
- Mitoitettu niin, että pyörätuolilla liikkuvan on helppo laittaa ostokset kärryyn (OVH Cart 2009; kts myös Caddie 2009)



Kuva 28. SEDO -ostoskärry. Lähde: Wanzl

- Valmistaja: Wanzl
  - SEDO-malli
  - 40 L
  - Istuintaso
  - Automaattinen jarrutustoiminto, joka aktivoituu kehon painosta
  - Sateenvarjolle säilytyspaikka
- (Expedit 2009; kts myös Wanzl 2009)



Kuva 29. Senior -ostoskärry. Lähde: OVH Cart Oy

- Valmistaja: OVH Cart OY
- Senior-malli
- 60 L

- Käsijarrut vapautuvat puristettaessa
  - Istuintaso
- (OVH Cart 2009)



Kuva 30. Lastenkärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
  - EL, DR ja Tango pienoismalleissa
  - 22 L
  - Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
  - Sisäkäyttöön
- (Expedit 2009)



Kuva 31. Lastenkärry. Lähde: Caddie

- Valmistaja: Caddie
- Super caddie junior –malli

- 22 L
- Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan
- Teräspuikahva, halkaisija 27 mm
- Laakeroidut luonnonkumipintaiset pyörät, halkaisija 75 mm
- Sisäkäyttöön  
(OVH Cart 2009; kts myös Caddie 2009)



Kuva 32. Fun Cabrio -autokärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
- Fun Cabrio-malli
- 80/130 L
- Väri: Sini/Keltainen
- Pyörät 4 kpl, halkaisija 125 mm (yhdessä pyörässä on jarrut)
- 1 kpl (ohjausta helpottava) pyörä, halkaisija 100 mm
- Vain sisäkäyttöön

(Expedit 2009; kts myös Wanzl 2009)



Kuva 33. Fun Mobile -autokärry. Lähde: Expedit Finland

- Valmistaja: Wanzl
- Fun Mobile-malli
- 80/130/140 L

- Väri: Sini/Keltainen
  - Pyörät 4 kpl, halkaisija 125 mm
  - 1 kpl (ohjausta helpottava) pyörä jarruilla, halkaisija 100 mm
  - Vain sisäkäyttöön
- (Expediit 2009; kts myös Wanzl 2009)



Kuva 34. Kid Caddie- autokärry. Lähde: Caddie

- Valmistaja: Caddie
  - Kid Caddie-malli
  - Väri: Sini/Keltainen
  - Kolme koria, 135 L
  - Autossa on turvavyö
  - Tukeva ja kevyesti liikuteltava auto
  - Vain sisäkäyttöön
- (Caddie 2009)



Kuva 35. DR/DRC ostoskärry  
(yksi turvakaukalo). Lähde: Expedit Finland



Kuva 36. DR/DRC ostoskärry  
(kaksi lastenistuinta). Lähde: Expedit  
Finland

- Valmistaja: Wanzl
- DR-malli 60 – 240 L
- DRC-malli 652 – 75 L
- Alaritilä tavarasäilytystä varten
- Varustusvaihtoehdot: Kaksi turvakaukaloa/Yksi turvakaukalo ja yksi lastenistuin/Kaksi lastenistuinta
- Kädensijan väritys/logo liiketyypin mukaan  
(Expedit 2009; kts myös Wanzl 2009)



Kuva 37. Cadergo standard ostoskärry  
(kaksi turvakaukaloa). Lähde: Caddie



Kuva 38. Cadergo standard ostoskärry  
(lastenistuin ja turvakaukalo). Lähde:  
Caddie

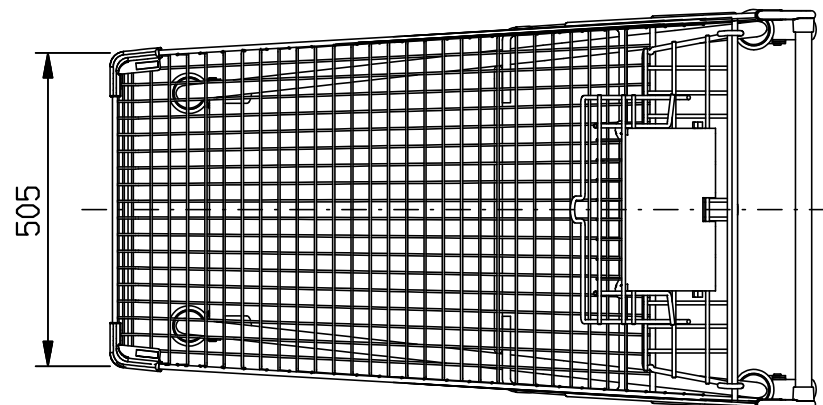
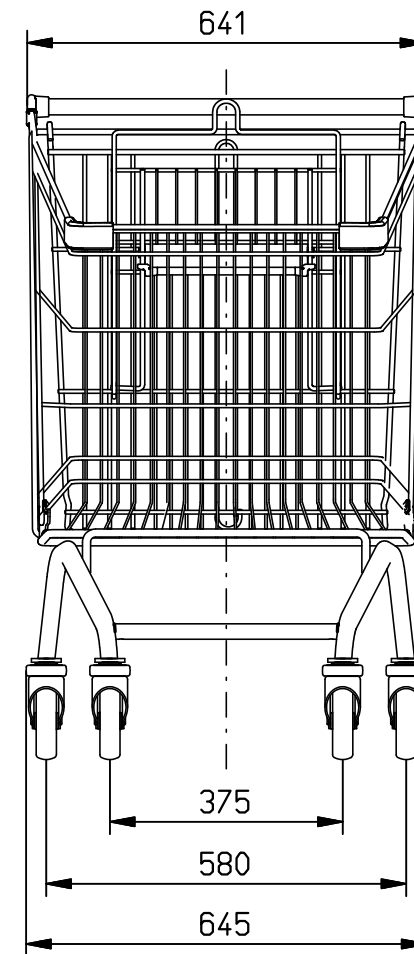
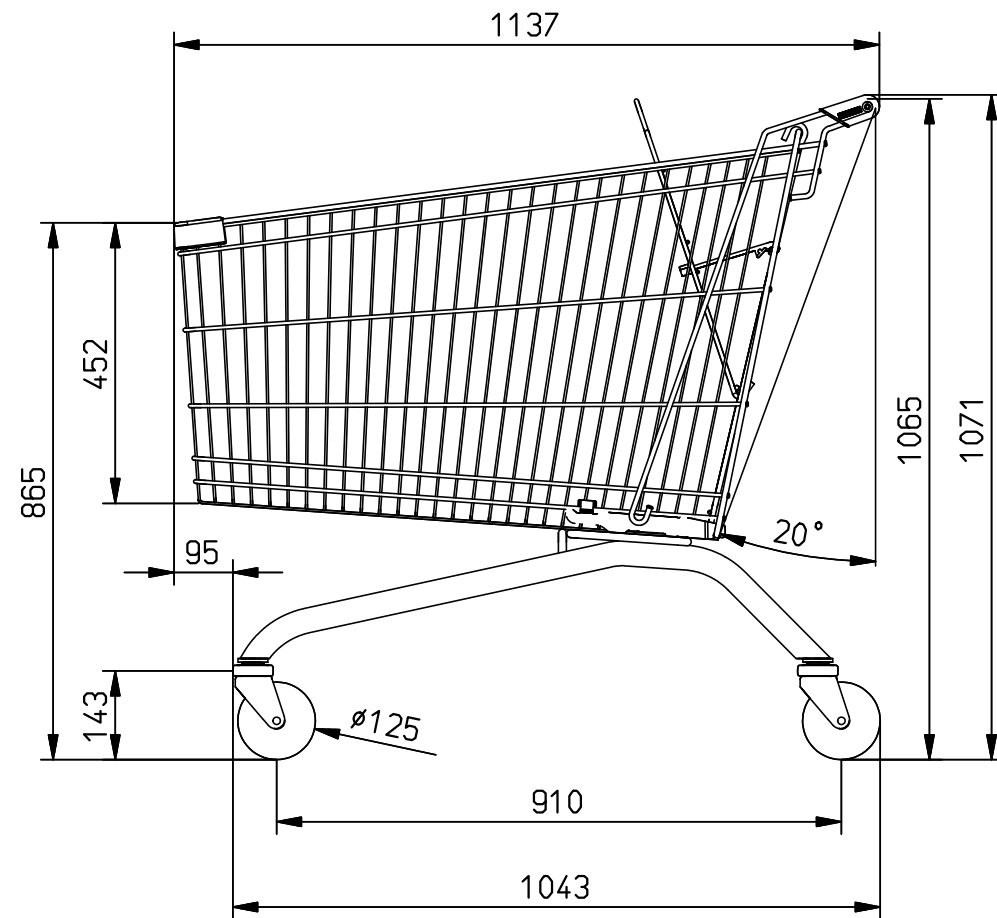




Kuva 39. Cadergo standard -ostokärry (kaksi lastenistuinta). Lähde: Caddie

- Valmistaja: Caddie
- Cadergo standard-malli
- 215/260 L
- Teräsputkikahva, halkaisija 27 mm
- Pyörät, halkaisija 125 mm
- Varustusvaihtoehdot: Kaksi turvakaukalo/Yksi turvakaukalo ja yksi lastenistuin/Kaksi lastenistuinta
- Alaritilä tavarasäilytystä varten
- Kädensijan väriys/logo liiketyypin mukaan
- Turvakaukalo asennettavissa 100 L ja suurempiin ostokärryihin (OVH Cart 2009; kts myös Caddie 2009)

# ELP 275 L ostoskärry

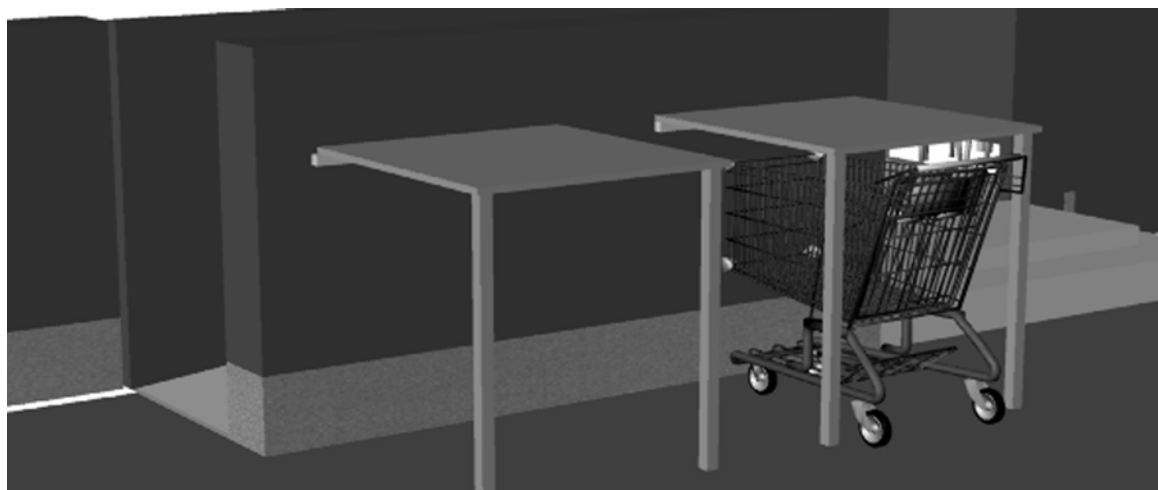


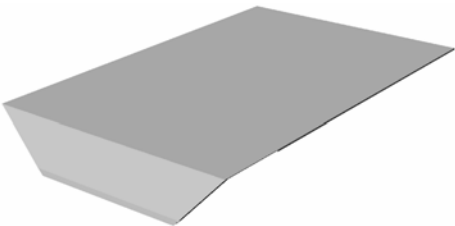
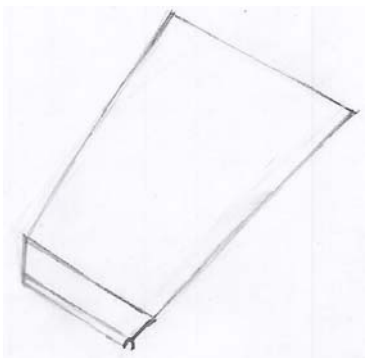
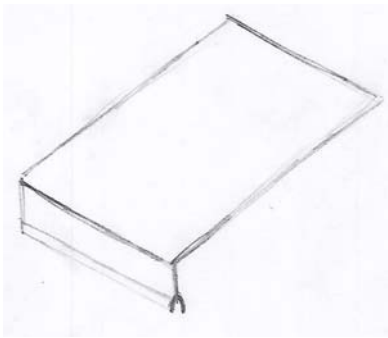
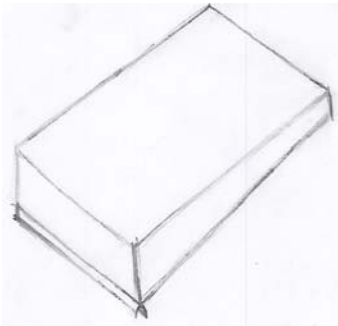
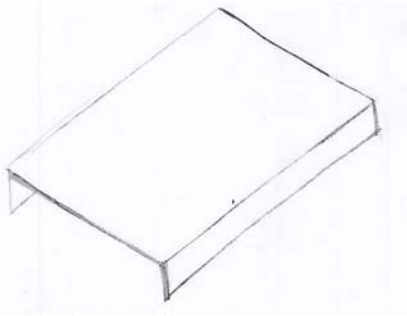
Stapeltiefe / nesting increment	260 mm
Korbvolumen / basket capacity*	276 ltr.
Korbgrundfläche / basket base area	0,45 m <sup>2</sup>
Tragfähigkeit / load capacity	276 kg
Gewicht / weight	24,0 kg

\* gemäß EN 1929 / according to EN 1929

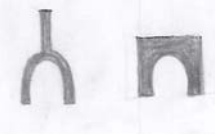
<b>Maßblatt</b> <b>Spec. Sheet</b>	Technische Änderungen vorbehalten! Design and specifications are subject to change!				
	<i>Vervielfältigungs- und Eigentumsrechte vorbehalten. Diese Zeichnung darf ohne unsere Genehmigung weder dritten Personen noch Konkurrenzfirmen zur Verfügung gestellt werden. Copyrights and rights of ownership are reserved. This drawing must not be shown to other persons or companies without our permission.</i>				
				b	08.09.2008 Acikgöz
				a	24.01.2008 Acikgöz
<b>wanzl</b> Metallwarenfabrik GmbH 89340 Leipheim, Germany Phone: +49 8221 729-0 Fax: +49 8221 729-100	Erstellt von / created by	15.03.2007 Maier	Maßstab/scale	Buch- / kommt stabe / vor	Datum
	Geprüft / checked		1:10	Änderung / modification	
Benennung / EL275 drawing title			Zeichnungs-Nr. / drawing number		
			02.30962.51-0000		

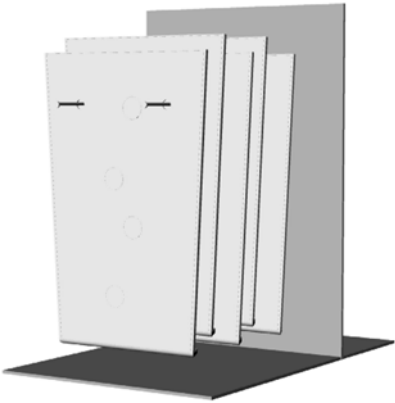
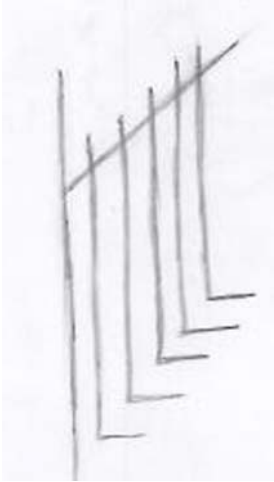
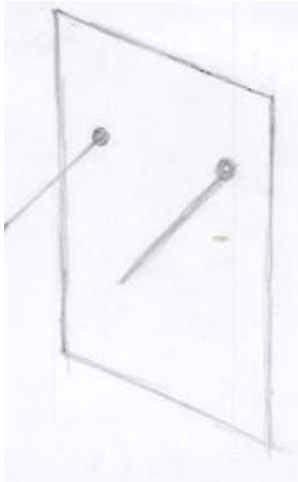
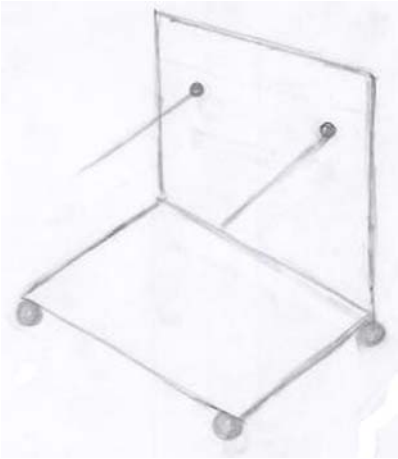
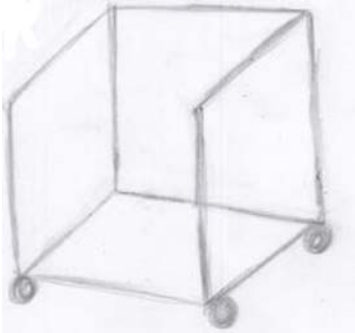
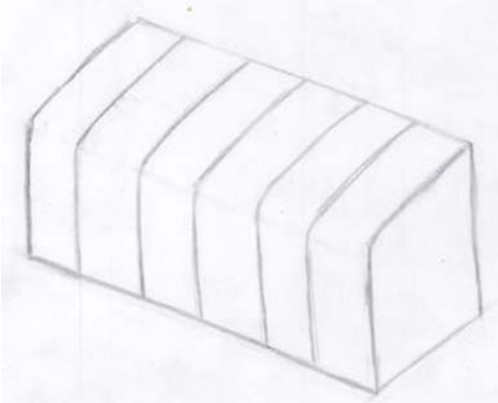
>> Zeichnung darf nur mit CAD geändert werden ! << CAD Nr.=G:00123797.SZA

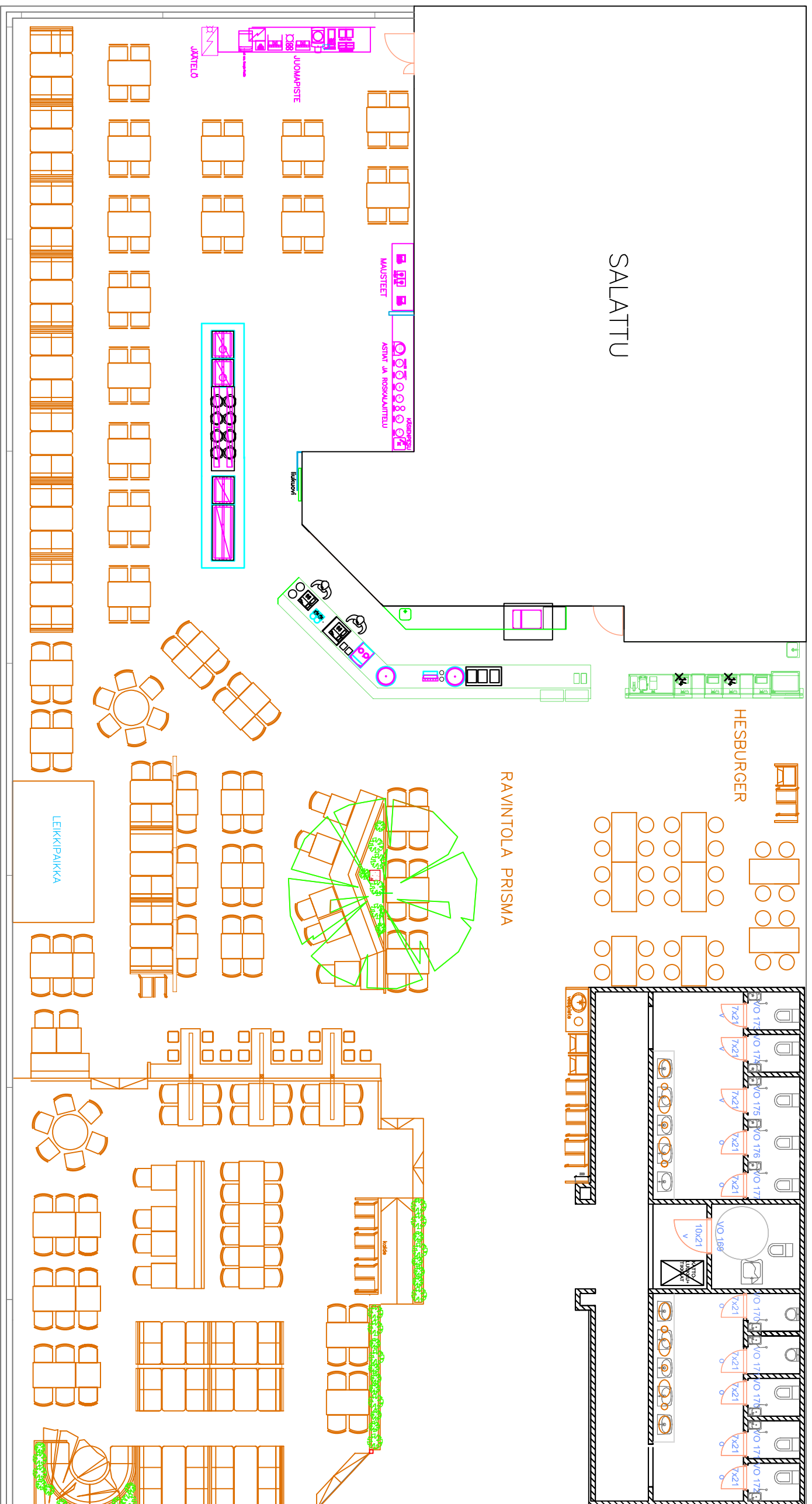




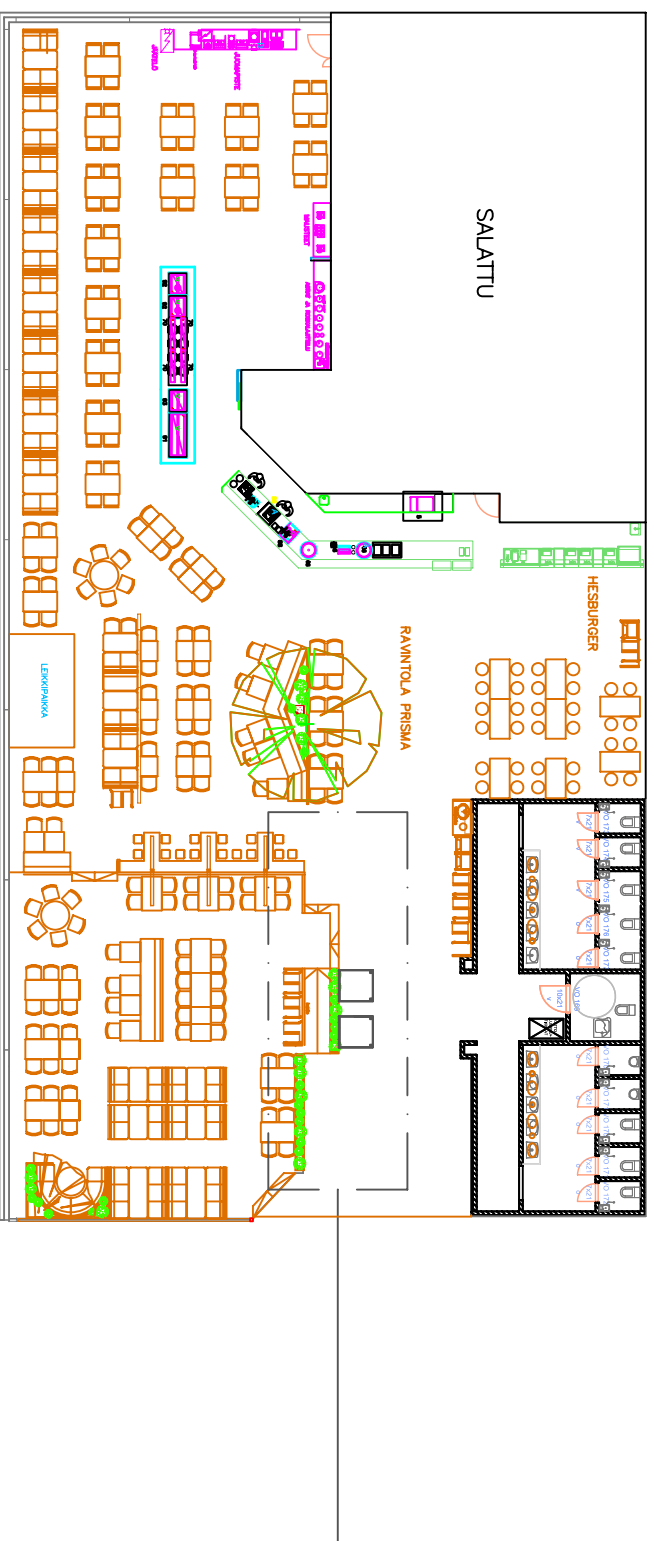
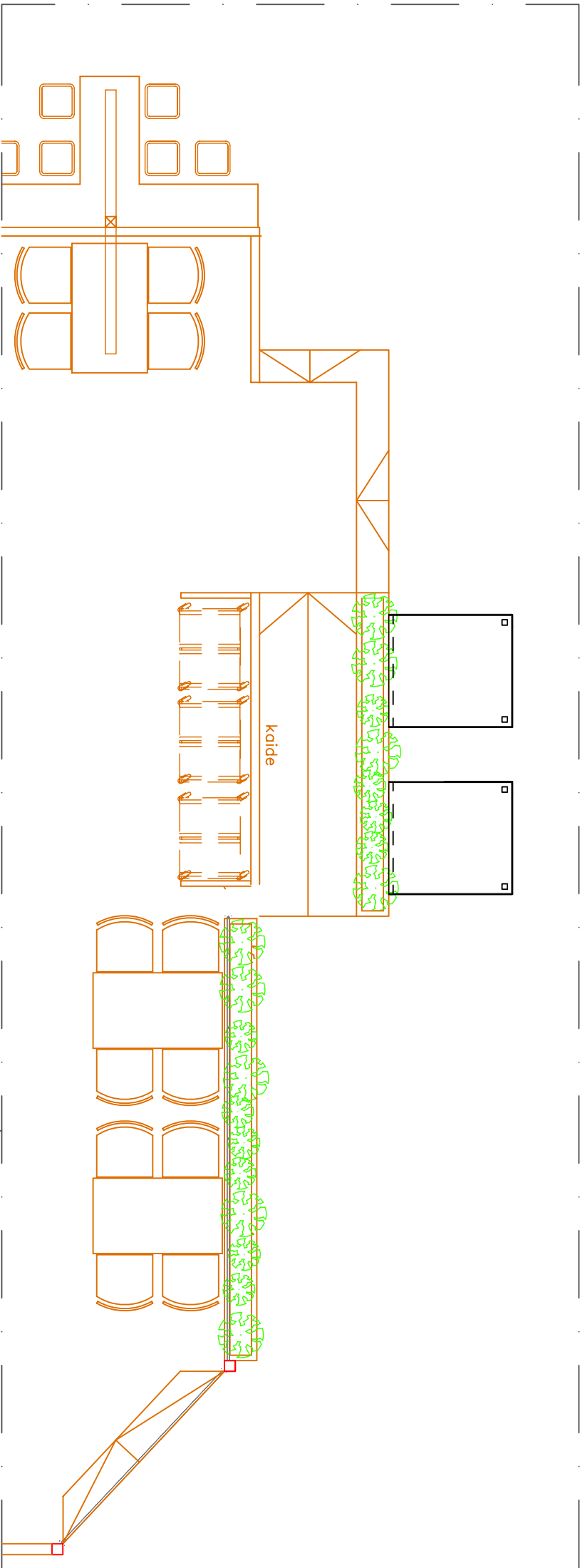
Kiinnitys ehdotuksia



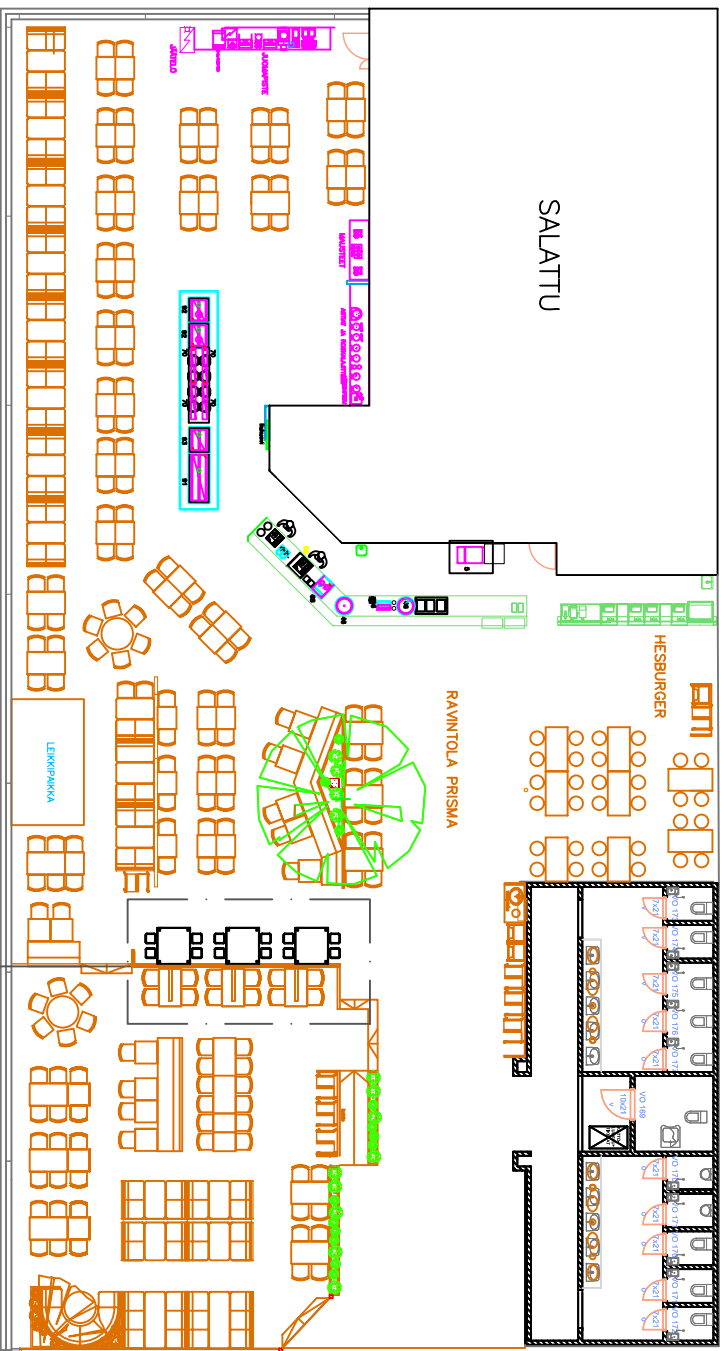
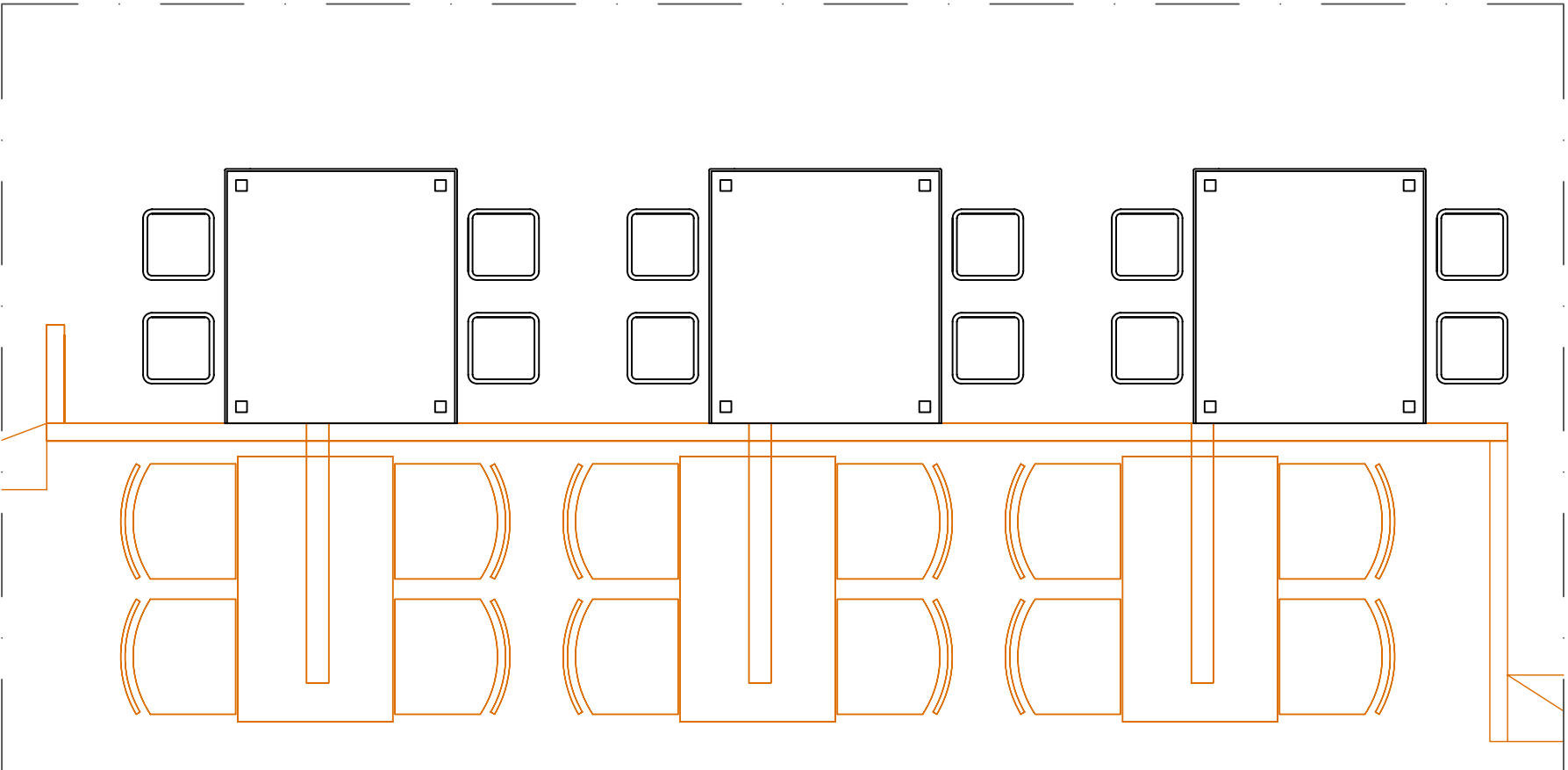




Opinnytetyö SOK MaRa–ketjuohjous 2009		
Suunnittelukohte	Pilvustuksen sisäilma	Mittakaava 1:125
Hämeenlinnan Prismän Ravintolamaailma	Pohjapiirustus	
Suunnittelijan yhteystiedot:osasto ja puhelinnumero Krista Pasonen Radanrantaajantie 4B 61 00520 Helsinki		
Suunnittelija: nim, alkaetäjä ja päiväys Krista Pasonen 1.11.2009		Työn no 1

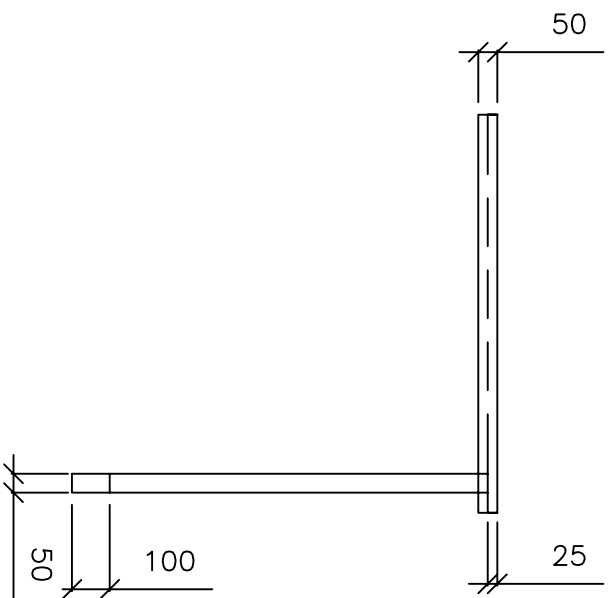
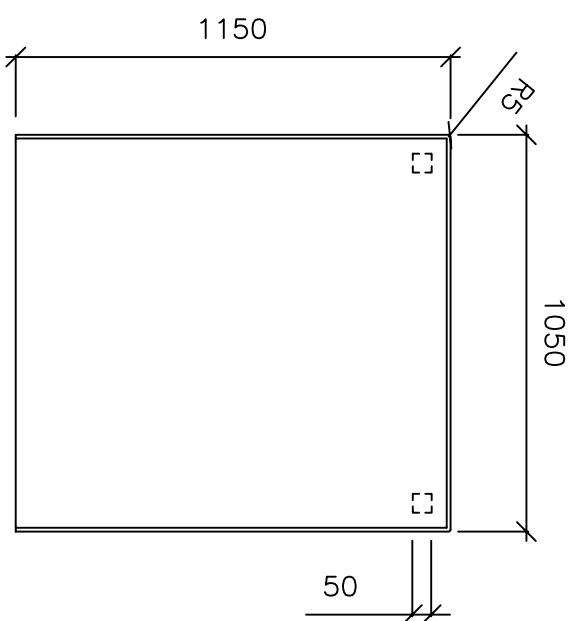
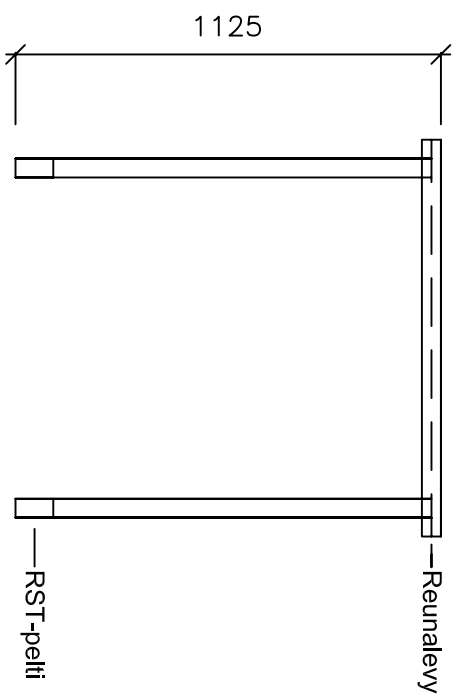


Opinnäytetyö SOK MaRa –ketjuohjaus 2009		
Suunnittelukohte	Piirustuksen sisältö	mittakaava
Hämeenlinnan Prismän Ravintolamodulima	Muutettu pohjapiirustus Ostoskärrypöydät 1	1:50
Suunnittelijan yhteystiedot: osake ja puhelinnumero Krista Pasonen Radanrakentajanitie 4B 61 00520 Helsinki		
Suunnittelija: nimt, allekirjottus ja päiväys Krista Pasonen 1.11.2009		Työn no 2



<b>Opinnäytetyö SOK MaRa–ketjuohjaus 2009</b>		
Suunnittelukohte	Plinuksien sisäilö	Mittakaava
Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma	Muutettu pohjapiirustus	1:30
Suunnittelijan yhteystiedot:osoite ja puhelinnumero <b>Krista Pasanen</b> Radanrakentajantie 4B 61 00520 Helsinki		
Suunnittelija: nimi, allekirjotus ja päivätys <b>Krista Pasanen 1.11.2009</b>		Työn nro <b>3</b>

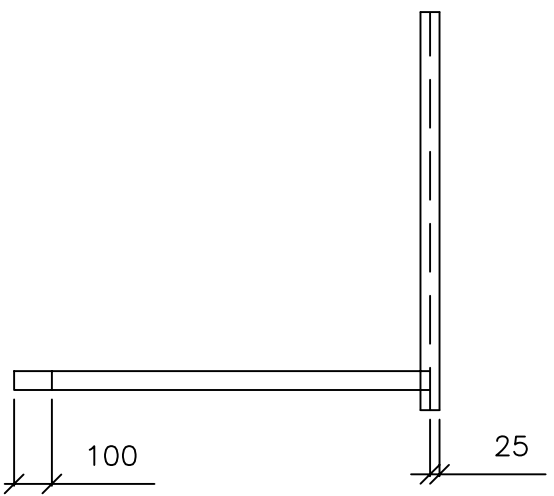
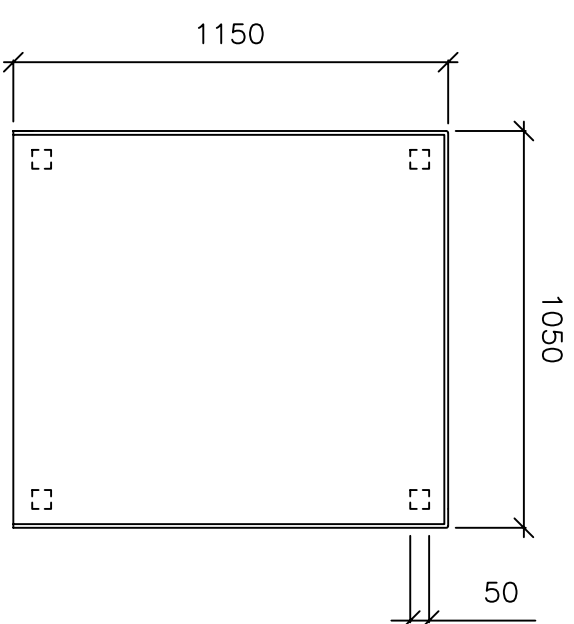
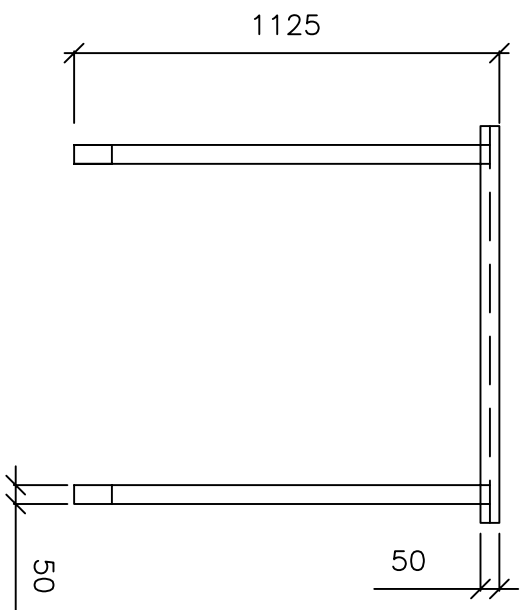




### Materiaalit

**Pöytälevy:** pyökkiviilutettua MDF-levyä. Pintakäsittely: lakka/petsi  
**Pöydänjalat:** massiivipuulevyä, 1 mm RST-peitti. Pintakäsittely: lakka/petsi  
**Reunalevy:** pyökkiviilutettua massiivipuuta 50x10 mm

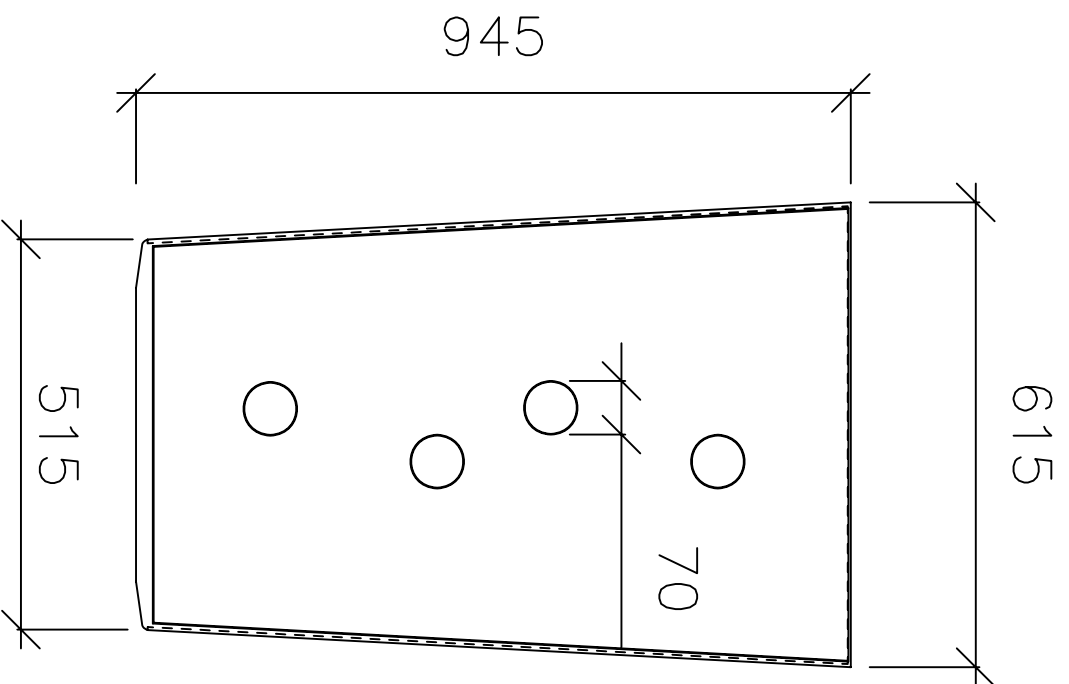
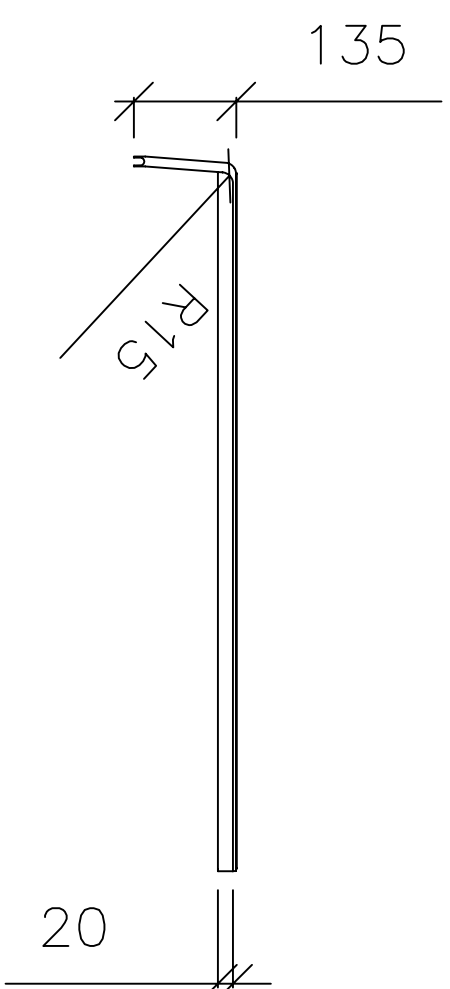
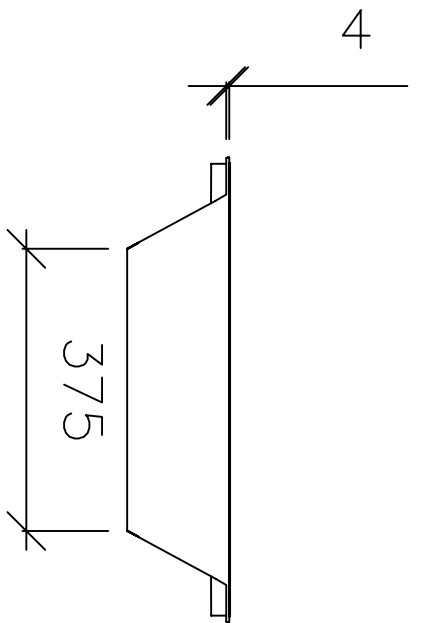
Opinnäytetyö SOK MaRa–ketjuohjaus 2009		
Suunnittelukohte	Finlistuksen sisätila	Mittakaava
Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma	Ostokärrypöytä 1	1:20
Suunnittelijan yhteystiedot/osoitte ja puhelinnumero		
Krista Posaanen Radanrakentajanite 4B 61 00520 Helsinki		
Suunnittelija: nimi, allekirjoitus ja päiväs		
Krista Posaanen 1.11.2009		Työn nro 4



## Materiaalit

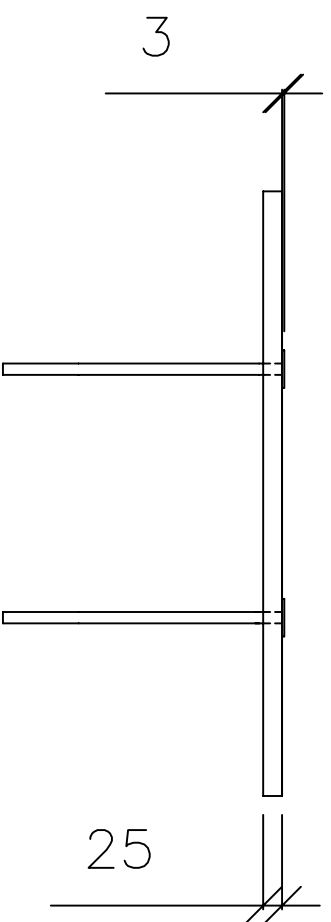
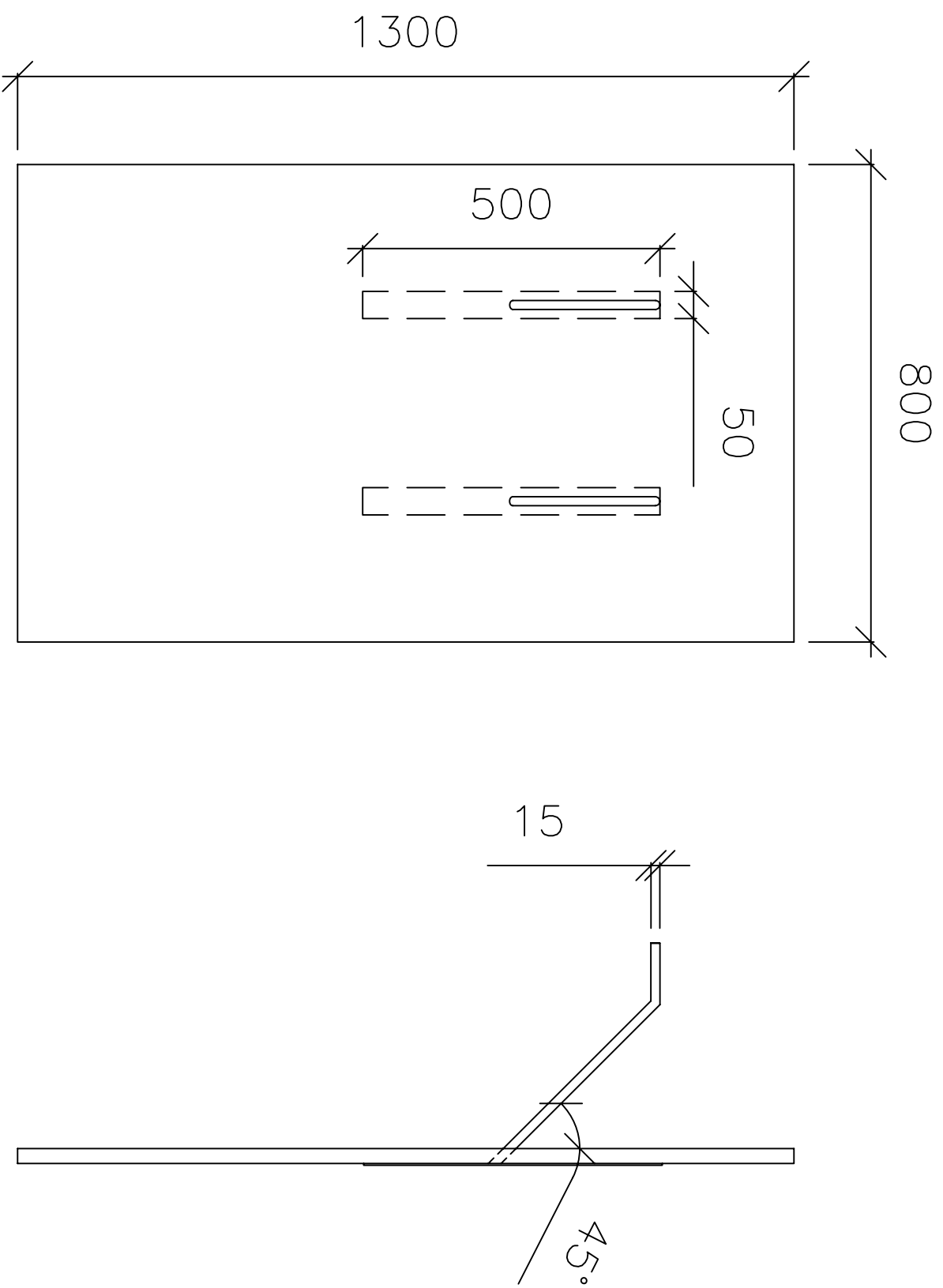
**Pöytälevy:** pyökkiviilutettua MDF-levyä. Pintakäsittely: lakka/petsi  
**Pöydänjalat:** massiivipuulevyä, 1 mm RST-pelti. Pintakäsittely: lakka/petsi  
**Reunalevy:** pyökkiviilutettua massiivipuuta 50x10 mm

Opinnäytetyö SOK MaRa-keijuohjaus 2009		
Suunnitelukohte	Pihatuksen sisätilä	Mittakaava
Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma	Ostoskärryryöytä 2	1:20
Suunnittelijan yhteystiedot:asiakke ja puhelinnumero		
Krista Pasonen Radanrakentajantie 4B 61 00520 Helsinki		
Suunnittelija: nimeltä, allekirjoitus ja päivätys		
Krista Pasonen 1.11.2009		Työn nro 5



**Materiaali: Lujitemuovi**  
**Väri: valkoinen**

Opinnäytetyö SOK MaRa–ketjuohjaus 2009		
Suunnittelukohte	Piirustuksen sisältö	Mittakaava
Hämeenlinnan Prisman Ravintolamaailma	Tarjotin	1:10
Suunnittelijan yhteystiedot: osoite ja puhelinnumero		
Krista Pasanen Roddanrakentajantie 4B 61 00520 Helsinki		
Suunnittelijan nimi, allekirjotus ja päiväys		
Krista Pasanen 1.11.2009		Työn no 6



### Materiaalit

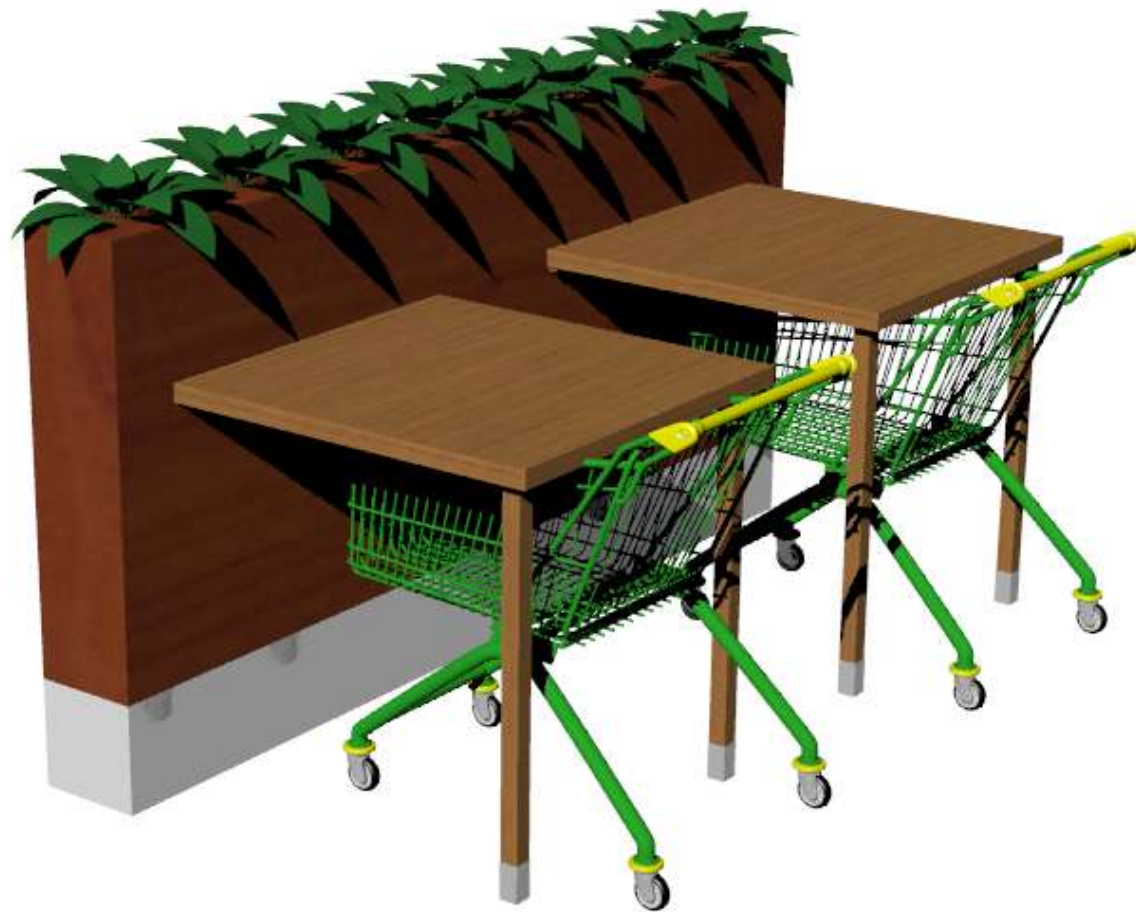
**Pyökkiviilueettu MDF-levy**  
**Rautaputki, halkaisija 15 mm**  
**Lattarauta, 3mm**

Opinnäytetyö SOK MaRa-keijuohjaus 2009		
<p>Suunnittelukohte</p> <p>Hämeenlinnan Prisman Ravintolamodulima</p>	<p>Piirustuksen sisältö</p> <p>Säilytysteeline</p>	<p>Mittakaava</p> <p>1:10</p>
<p>Suunnittelijan yhteystiedot: osasto ja puhelinnumero</p> <p>Krista Pasonen                  Rodanrakentajantie 4B 61                  00520 Helsinki</p>		
<p>Suunnittelija: nimi, allekirjutus ja päiväs</p> <p>Krista Pasonen 1.11.2009</p>		<p>Työn nro</p> <p>7</p>

# Konsepti 1

## Ostoskärrypöydät

- Mitat: leveys 1050 mm, syvyys 1150 mm, korkeus 1125 mm
- Pöytälevyn paksuus 25 mm
- Pyökkiviilutettua MDF-levyä
- RST-pelti 1 mm
- Reunalevy 50 x 10 mm



3D-mallinnus Krista Pasanen

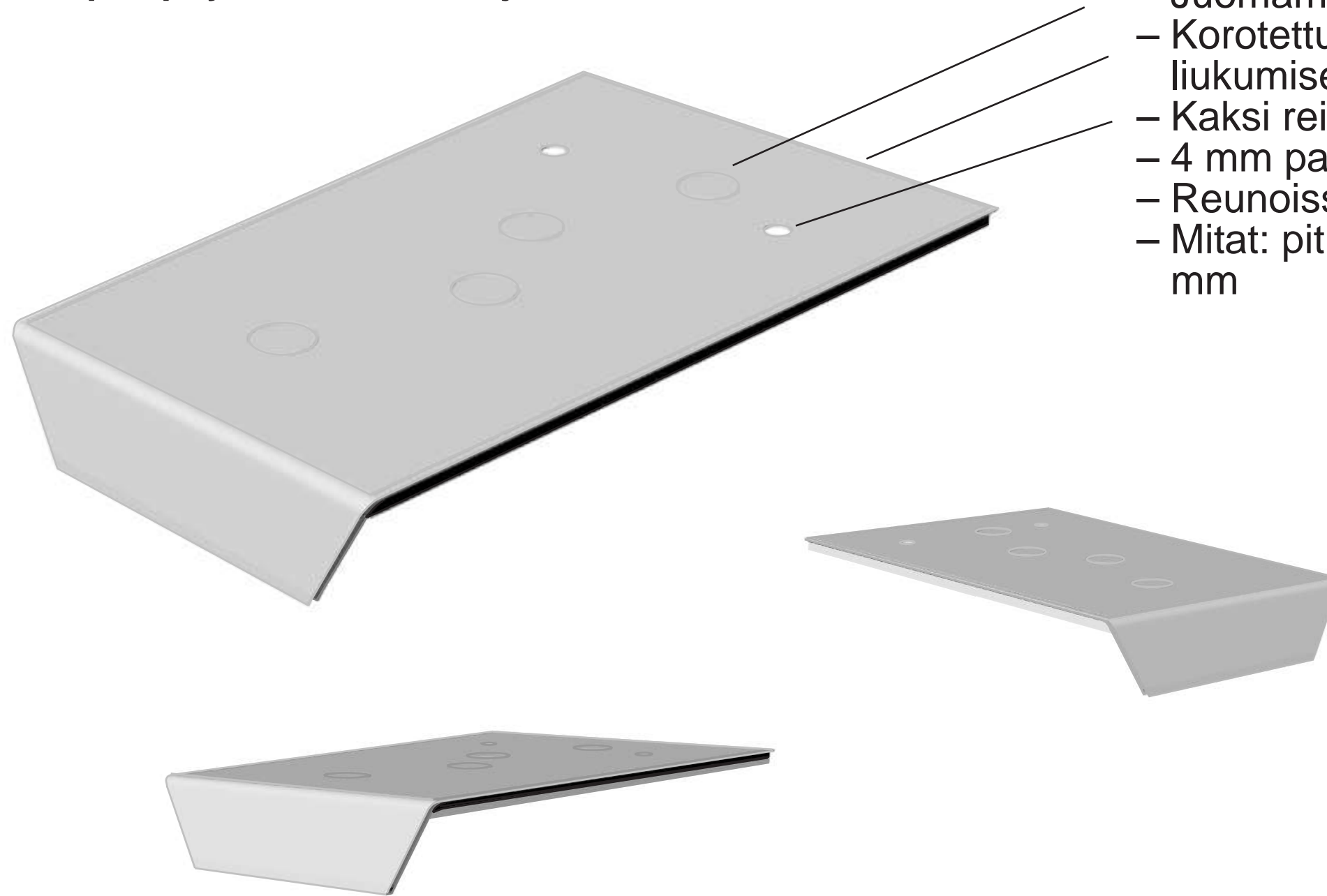
# Havainnekuva

## Ostokärrypöydät Ravintolamaailmassa



## Konsepti 2

### Tilapäispöytänä toimiva tarjotin



- Juomamukipidike (4 kpl)
- Korotettu reuna (estää lautasten ym. liukumisen pois tarjottimelta)
- Kaksi reikää säilytystä varten
- 4 mm paksu, kiinnityskohdasta 13 mm
- Reunoissa vahvikkeet
- Mitat: pituus 945 mm, leveys 615/515 mm



# Havainnekuva

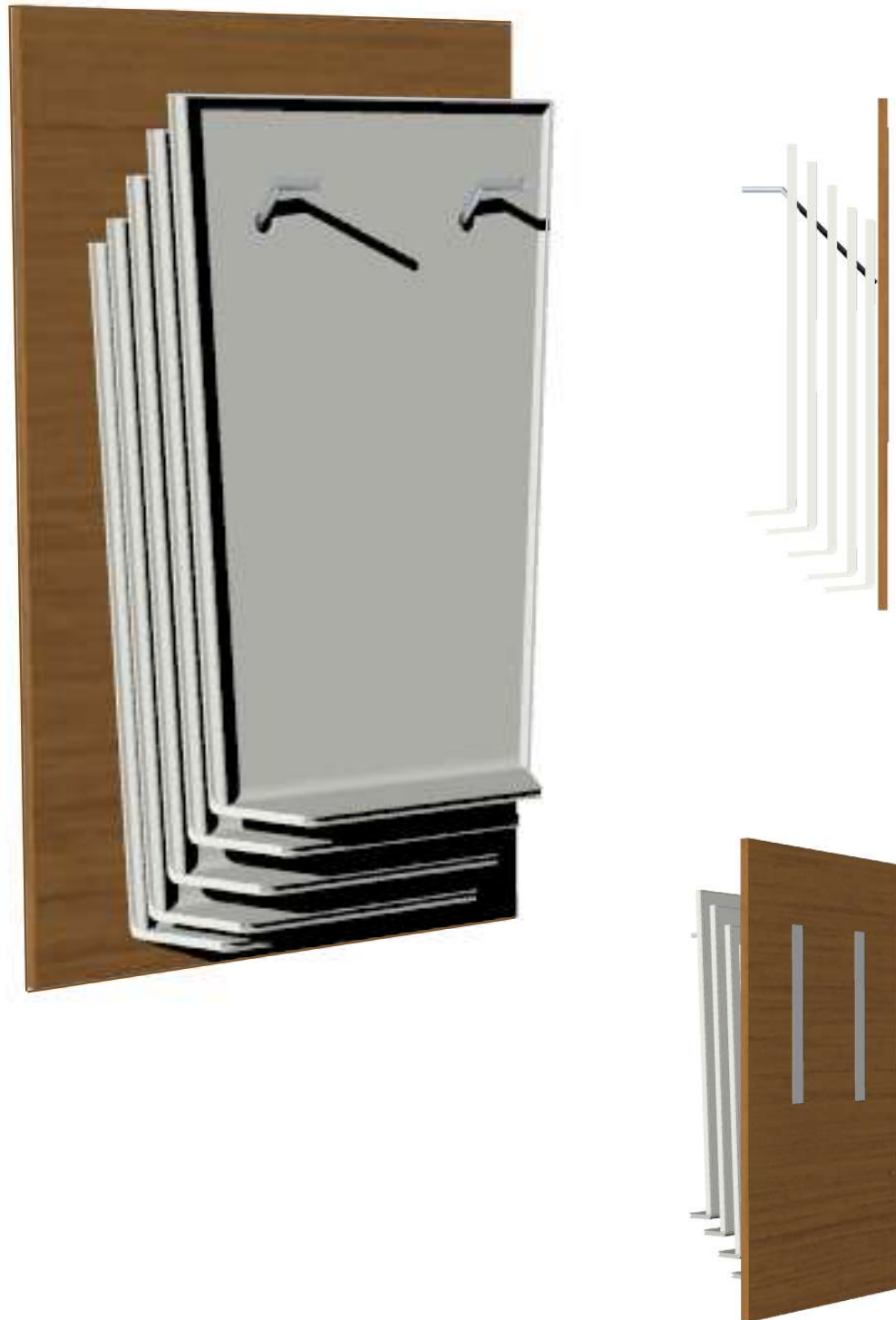
Tarjotin kiinnitettynä ostoskärryyn



3D-mallinnus Krista Pasanen



## Säilytysteline tarjottimelle



- Seinään kiinnitettävä
- Mitat: korkeus 1300 mm, leveys 800 mm
- Pyökkiviilutettu MDF-levy, paksuus 25 mm
- Rautaputki, halkaisija 15 mm
- Lattarauta 3 mm



### Future C 720 Kylmäkaappi

- Tarkoitettu valmiiksi kylmennettyjen tuotteiden säilytykseen
- Toimii omalla katolla olevalla jäähdytyskoneistollaan
- Ulkomitat: L 850 mm x S 700 mm x K 2030 mm
- Malli v/r ulkopuoli valkoista teräslevyä (takaseinä kuumasinkittyä teräslevyä)
- Sisäpuoli on näkyviltä osiltaan ruostumatonta teräslevyä
- Helppo sisäpuolinen puhdistettavuus
- Pyöristetyt sisäkulmat
- Pyöreäkulmainen rst-pohja-allas
- Kaikki hyllytolpat, kannakkeet ja hyllytasot irtoavat ilman työkaluja, puhdistusta helpottamaan
- 4 kpl ulosvedettäviä, kippaamattomia, ruostumattomia teräspaneelihyllyjä joiden säätöväli 30 mm. Yhden hyllyn mitat L 650 mm x S 530 mm
- Lämpötilan säätöalue + 1 + 12 °C
- Automaattinen minimi- ja maksimilämpötilojen taltiointi. Taltiointuneet minimi- ja maksimilämpötilat on helppo tarkistaa ja myös tarvittaessa nollata
- Säädetävät ylä- ja alalämpötilahälytysrajat, säädetävä hälytysviive, optinen ja akustinen hälytys sekä keskushälytys- ja tietokoneliitännävalmius
- Lukittava ovi tilauksenne mukaisesti oikea- tai vasenkätinen
- Rakenne esitteemme mukainen

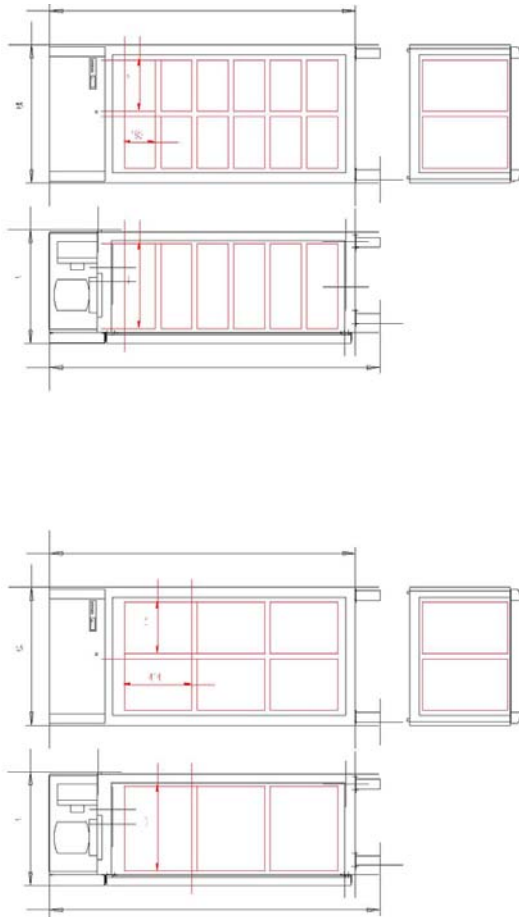
### FUTURE PLUS C 730 Kylmäkaappi

- Ulkomitat: L 850 x S 750 x K 2100 mm
- Rakenne ja toiminta kuten yllä, mutta lisäksi kaappi on varustettua sähköä ja jäähdytyskoneistoa säästävällä lauhduttimen tuloilman suodatinjärjestelmällä, joka pienentää myös kaapin äänitasoa. Tästä syystä Future Plus kaappien takuu on kolme (3) vuotta

## LB-Eväskaapit – Future ja Future Plus eväsjääkaapit sisälokeroilla

- Lokeroita nimityksen mukaisesti 6 tai 12 kappaletta
- Lokerikon tukikehikon materiaali ruostumaton 2B putki
- Kunkin lokerikon pohja on 1,0 – 1,5 mm:n ruostumatonta levyä - kukin luukku on varustettu kaappikohtaisesti sarjoitetulla Abloy kalustelukolla. Kaapin pääoven avain on sarjan pääavain
- Luukkujen materiaali on valkoista polyesteripintaista tai ruostumatonta teräslevyä.

## Eväskaapit LB 720-6 JA LB 720-12



Kuva 55. Eväskaapit LB 720-6 JA LB 720-12. Huurre Oy:n tarjous SOK:lle, ei saatavilla yleiseen käyttöön