



Käyttökokemuksia ravintolaruuan tilauspalveluista

Antti Mäntynen

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
2017



Tekijä(t) Antti Mäntynen	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Käyttökokemuksia ravintolaruuan tilauspalveluista	Sivu- ja liitesivumäärä 34 + 1
<p>Ravintolaruuan tilauspalvelut ovat palveluiden tarjoajia, joiden avulla käyttäjä pystyy tekemään ruoka- ja kuljetustilauksia ravintolasta. Palveluiden käyttäminen perustuu digitaaliseen tilauksentekovaiheeseen, joka tapahtuu matkapuhelinsovelluksen tai internetsivujen avulla. Palveluiden suosion kasvu on ollut Suomessa nopeaa, ja alalle on syntynyt useita palvelun tarjoajia suhteellisen lyhyessä ajassa.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ravintolaruuan tilauspalveluita käyttäneiden vastaajien omakohtaisia käyttökokemuksia. Tarkoituksena on saada selville käyttäjien mielipiteitä kyseisten palveluiden toimivuudesta ja tuomaan esille vastaajien henkilökohtaisia näkemyksiä palvelumuodon käyttöön liittyen.</p> <p>Tutkimus rajautuu Suomessa toimiviin ravintolaruuan tilauspalveluihin. Lisäksi tutkimus sulkee ulkopuolelleen palvelut, joiden tilauksen perille toimittamisesta vastaavat ravintoloiden omat lähetit.</p> <p>Tietoperustassa käsitellään ravintolaruuan tilauspalveluita yleisesti ja niiden yleistymiseen ja kasvuun liittyviä syitä Suomessa. Luvussa esitellään myös alalla toimiva palveluntarjoajia ja tarkastellaan muita samantyyppisiä palveluita.</p> <p>Tutkimuksessa käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta ja aineistonkeruumenetelmänä lomakehaastattelua. Tutkimusta varten haastateltiin kuutta vastaajaa, jotka olivat tilanneet ravintolaruokaa palveluiden kautta. Tutkimuksen tekeminen aloitettiin loppukevällä 2017, ja se saatiin valmiiksi syksyn aikana.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella ravintolaruuan tilauspalvelut nähdään yleisesti hyvänä ja toimivana palvelumuotona. Palveluiden käyttämisen syitä ovat oman ajan säästäminen, mukavuuden- ja kokeilunhalu sekä jaksamattomuus ruuan tekemiseen. Palveluiden käyttämisessä ilmeni myös erilaisia ongelmia, joihin vastaajilla oli esittää kehittämisideoita. Palveluiden tulevaisuus nähdään Suomessa valoisana.</p>	
Asiasanat Ravintolaruoka, ruuan kotiinkuljetus, digitalisaatio, laadullinen tutkimus	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ravintolaruuan tilauspalvelut Suomessa	3
2.1	Kehittyvä teknologia ja digitalisaatio palvelualalla.....	3
2.2	Ruokailutrendien muutos Suomessa	4
2.3	Ravintolaruuan tilauspalveluiden kehitys Suomessa	4
2.4	Woltin esittely.....	5
2.5	Foodoran esittely	9
2.6	Muunlaiset ruuantilauspalvelut	10
3	Empiirinen tutkimus.....	12
3.1	Tutkimusote	12
3.2	Tutkimusmenetelmä.....	13
4	Empiirisen tutkimuksen tulokset	15
4.1	Haastateltavien esittely	15
4.2	Palveluihin tutustuminen	16
4.3	Käyttäjätilin luominen ja tilauksen tekeminen	18
4.4	Tilauksen toimitus	19
4.5	Palveluiden kehittäminen	21
4.6	Palveluiden yleiskuva ja tulevaisuus Suomessa.....	22
5	Pohdinta.....	24
5.1	Johtopäätökset ja tutkimuksen luotettavuus	24
5.2	Kehittämisideat	25
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimus mahdollisuudet.....	26
5.4	Opinnäytetyön prosessin arviointi.....	26
	Lähteet	29
	Liitteet.....	35
	Liite 1. Lomakehaastattelu.....	35

1 Johdanto

Suomalaisten ruokailumieltymykset ovat muuttuneet viime vuosien aikana. Ravintolaruokailun suosio on ollut kasvussa, ja uusimmat ruokailutrendit ovat muovanneet ravintolatarjontaa (MaRa 2017). Muuttuneiden ruokailumieltymysten lisäksi ihmisten mukavuudenhalu sekä teknologian kehittyminen ja digitalisaatio ovat mahdollistaneet kokonaan uudenlaisien palvelumuotojen kehittymisen (Palta 2016, 4). Uudenlaisia palveluita edustavat esimerkiksi ravintolaruuan tilauspalvelut, joiden kuriireja on alkanut ilmestyä suomalaisten kaupunkien katukuvaan viime vuosina.

Kyseiset palvelut ovat niin uusia, ettei niille ole vakiintunut yhtä tiettyä suomenkielistä nimitystä. Etsiessäni tietoa palveluista törmäsin muun muassa nimiin #ruuankotiinkuljetuspalvelut+, #ruokalähettipalvelut+, #ruuan tilaus- ja kuljetuspalvelut+, #ruokaa välittävät mobiilipalvelut+, #ravintolaruokien kotiinkuljetuspalvelut+ ja #ruoanvälityspalvelut+. Opinnäytetyössä käytän termiä #ravintolaruuan tilauspalvelut+, sillä se kuvaa niiden toimintaa ja ominaisuuksia mielestäni kaikkein parhaiten. Palveluiden kautta tilattava ruoka on nimenomaan ravintolassa valmistettua ruokaa, eikä sillä tarkoiteta esimerkiksi päivittäistavaraostoksia. Tosin palveluissa on mukana myös esimerkiksi muutamia mehubaareja, kahviloita ja leipomoita, mutta pääpaino on kuitenkin ravintolaruouassa.

Lisäksi palveluiden kautta on mahdollista tilata ruokaa kotiin, mutta ruoka-aterian voi valita toimitettavaksi myös muualle. Joillakin palveluntarjoajilla on kuljetuspalvelun lisäksi mahdollista tilata ruoka-ateria myös valmiiksi ravintolaan siellä ruokailtavaksi tai mukaan otettavaksi. #Mobiilipalvelut+ kuvastavat taas palveluiden käyttämistä matkapuhelimella, vaikka niiden käyttäminen voi tapahtua myös tietokoneen avulla.

Suomalaisen ravintolaruuan tilauspalveluiden kilpailukentän kaksi suurinta ja näkyvintä toimijaa ovat tällä hetkellä kotimainen Wolt ja saksalaislähtöinen Foodora. Alalla toimii myös joukko pienempiä ja erilaisilla toimintatavoilla toimivia palveluntarjoajia. Digitaaliseen toimintatapaan nojaavat ravintolaruuan tilauspalvelut ovat melko uusia, mutta niiden kasvaminen on ollut viimeisten vuosien aikana nopeaa. Kahden keskeisimmän toimijan, Woltin ja Foodoran, laajentuminen ja liiketoiminnan kasvattaminen on ollut tehokasta ja kumpikin yritys on kehitellyt palveluidensa ominaisuuksia ja vienyt palveluidensa toimintaa uusiin kaupunkeihin (Lappalainen 2017; Palojärvi 2016; Riikonen 2016).

Ravintolaruuan tilauspalveluiden toimintaidea perustuu niiden internetsivujen tai matkapuhelinsovelluksen kautta tehtävään ruokatilaukseen, joka toimitetaan ravintolaan tai halut-

tuun osoitteeseen lähetin kuljettamana. Toiminnan takaa löytyy paljon uudenlaista teknologiaa ja palveluita kehitellään jatkuvasti.

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ravintolaruuan tilauspalveluita käyttäneiden vastaajien omakohtaisia käyttökokemuksia. Tarkoituksena on saada selville käyttäjien mielipiteitä kyseisten palveluiden toimivuudesta ja tuomaan esille vastaajien henkilökohtaisia näkemyksiä palvelumuodon käyttöön liittyen.

Tutkimus rajautuu Suomessa toimiviin ravintolaruuan tilauspalveluihin. Lisäksi tutkimus sulkee ulkopuolelleen palvelut, joiden tilauksen perille toimittamisesta vastaavat ravintoloiden omat lähetit.

Tutkimusotteena on käytetty laadullista eli kvalitatiivista tutkimusotetta ja tiedonkeruun menetelmänä lomakehaastattelua. Tutkimusta varten haastateltiin kuutta vastaajaa, joilla oli kokemuksia palveluiden käytöstä.

2 Ravintolaruuan tilauspalvelut Suomessa

Tässä luvussa tarkastelen palvelualojen kokemaa digitalisoitumista sekä suomalaisen ravintolaruokailun vallitsevia trendejä. Lisäksi tuon luvussa esille ravintolaruuan tilauspalveluiden syntymisen taustoja ja esittelen Suomessa toimivia merkittävimpiä ravintolaruuan tilauspalveluita ja pienempiä palveluntarjoajia sekä palveluita sivuavia päivittäistavaraostoksia välittäviä palveluita.

2.1 Kehittyvä teknologia ja digitalisaatio palvelualalla

Tekniikan kehittyminen ja digitalisoituminen ovat näkyneet eri alojen liiketoiminnassa kasvavassa määrin. Myös kuluttajien näkökulmasta digitalisaatio on ollut huomattavaa, kun erilaiset toimintaa helpottavat laitteet ja palvelut, kuten tietokoneet, matkapuhelimet ja internet ovat yleistyneet. Digitaalisten laitteiden käyttäminen on luonnollinen osa arkipäivää, mikä taas on muuttanut yritysten ja palveluntarjoajien toimintatapoja ja lisännyt kilpailua asiakkaista etenkin palvelualalla. Digitaalisuudesta kumpuavan uudenlaisen teknologian valjastaminen yritysten käyttöön on osoittautunut strategiseksi apuvälineeksi kilpailussa. Tämä taas on johtanut liiketoimintamallien muutoksiin, ja jopa täysin uusien palvelujen kehittymiseen. (Palta 2016, 4 ja 9.)

Yhtenä esimerkkinä digitalisaatiosta on verkkokauppojen yleistyminen. Tämä on näkynyt myös Suomessa, jossa verkkokauppaa käyttäneiden osuus on lisääntynyt viime vuosien aikana. (Koiranen, Räsänen & Södergård 2016, 27.) Suomalaiset ostavat verkosta pääosin vaatteita ja asusteita, elektroniikkaa ja kodintekniikkaa sekä harrastusvälineitä (Kaupan liitto 2017). Myös ruuan ja päivittäistavaroiden ostaminen verkon kautta on nousussa, mutta niiden osuus on silti vielä marginaalinen. Suomen 16,5 miljardin euron suuruisesta päivittäistavarakaupan osuudesta ainoastaan noin 0,2 prosenttia tuli verkkokaupan kautta, ja oikeastaan kaikki päivittäistavaraotteiden verkkokauppapalvelut ovat olleet Suomessa tappiollisia koko niiden toiminnan ajan. Tästä huolimatta verkkokaupan nousuun uskotaan ja tällä hetkellä suunta onkin oikea. (Koskinen 2016.)

Kehittyvän teknologian tuloksena ovat myös alustaan perustuvat liiketoiminnan mallit, joissa digitaalinen alusta toimii välittäjänä varsinaisen palveluntarjoajan ja asiakkaiden välillä. Alustan tarjoaja ei siis tarjoa palveluitaan itse vaan yhdistää kysynnän ja tarjonnan. (Palta 2016, 16.)

2.2 Ruokailutrendien muutos Suomessa

Suomalaisessa ravintolaruokailussa on tapahtunut muutoksia viime vuosien aikana. Nykyisin nousevina ruokailutrendeinä nähdään ruokailun helppous, nopeus ja laatu. Nosteessa ovat myös ruuan tilaaminen kotiin ja ottaminen mukaan ravintolasta kuin myös käteismaksamisen suosion hiipuminen ravintolaruokailun maksutapana. Myös ravintolassa ruokaileminen itsessään on yleistynyt nopeasti muutaman viime vuoden aikana, ja juuri mukaan otettavan ruuan suosio on kasvanut. Erityisesti illallisen suhteen ravintolan valintakriteerinä nähdään nykyisin sen tarjoamat ruokalajit, eikä niinkään sen sijainti. Ravintolaruokailun nousua ovat vahdittaneet hyvä taloustilanne ja suomalaisten korkea luotto siihen. Myös ihmisten kulutustottumuksilla on ollut vaikutusta, kun keskivertoihmiselle jää käteen yhä enemmän käyttörahaa. (Lohilahti 2017; MaRa 2017; Raeste 2017a.)

Muuttuneiden ruokailumieltymysten lisäksi myös digitalisaatio ja kehittynyt teknologia ovat tuoneet osansa muutokseen ja mahdollistaneet täysin uudenlaisten palvelumuotojen syntymisen (Hakkarainen 2015a; Lohilahti 2017). Ruokaa voi tilata kotiin tai muuhun valitsemaansa paikkaan helposti vain muutamalla painalluksella. Tällaista liiketoimintaa edustavat ravintolaruuan tilauspalvelut, joiden suosio on ollut Suomessa räjähdysmäisessä kasvussa. (Riikonen 2016.)

Ravintolaruuan tilauspalvelut ovat osuneet sopivasti markkinarakoon, sillä kysyntää on ollut ennen varsinaisen tarjonnan syntymistä. Palveluiden suosimisessa näkyvät juuri valitsevat ruokailutrendit kuten ruokailemisen helppous, ruuankotiinkuljetukset sekä laadukkaan ruuan ja tiettyjen ruokalajien suosiminen. Suomessa kotiin tilattava ruoka on ollut aikaisemmin lähinnä tavanomaisen kebab-pizzerian valikoimaan kuuluneita aterioita, joten ravintolaruuan tilauspalvelut ovat mullistaneet ruuan kotiinkuljetustarjontaa Suomessa huomattavasti. (Lohilahti 2017.)

2.3 Ravintolaruuan tilauspalveluiden kehitys Suomessa

Ravintolaruuan tilauspalvelut nähdään Suomessa uutena 2010-luvun villityksenä. Todellisuudessa vastaavanlaista liiketoimintaa harjoitettiin Suomessa jo 2000-luvun alkupuolella. Vuonna 2002 perustettu Gastronautti tarjosi asiakkailleen ravintolaruuankuljetuksia ja pitopalveluita. Yrityksen perusti israelilainen Doron Karavani, joka haki mallia liiketoiminnalleen kotimaastaan Israelista. Gastronautti hakeutui kuitenkin konkurssiin kannattamattomana vuonna 2007. (Husko 2012; Tuppurainen 2007.)

Gastronautin tarina kuitenkin jatkui. Ravintola-alalla pitkään toiminut yrittäjä ja Hesburgerin perustajanakin tunnettu Heikki Salmela osti yrityksen brändin sen konkurssipesältä ja

jatkoi liiketoimintaa. Salmela solmi yhteistyösopimuksen S-ryhmän kanssa, ja toi Gastronautin tarjoamien ravintolaruuan kuljetuspalveluiden rinnalle kauppakassipalvelun, joka mahdollisti päivittäistavaraostosten tilaamisen. (Hakkarainen 2015b.) Yrityksen toiminta-alue käsitti laajimmillaan pääkaupunkiseudun sekä Turun, Tampereen, Oulun ja Kuopion kaupungit. Uudesta omistajasta ja uudentyypisen palvelun lanseeraamisesta huolimatta Gastronautin toiminta kuitenkin hiipui kannattamattomana sen toimittua muutaman vuoden. (Huusko 2012.) Yrityksen viimeisin elonmerkki on maaliskuussa 2013 julkaistu Twitter-päivitys (G.Antennipää 5.3.2013).

Ravintolaruuan tilauspalvelut ovat kuitenkin nousseet jälleen nykyaikana, ja uusia yrityksiä on syntynyt alalle. Palveluiden hurjaan kasvuun ja yleistymiseen ovat vaikuttaneet juuri ravintolaruokailun suosio, ruokailutrendeinä nähtävät helppous ja nopeus sekä kovaa vauhtia kehittyvä teknologia sekä palveluiden digitalisoituminen (Hakkarainen 2015a; Lohilahti 2017). Suomessa keskeisimmät ravintolaruokaa toimittavat palvelut ovat kotimainen Wolt ja saksalaislähtöinen Foodora (Riikonen 2016). Alalla toimii myös erilaisella kuljetusidealla toimiva suomalaislähtöinen Pizza-online sekä muita pienempiä palveluntarjoajia erilaisin toimintatavoin (Nykänen 2015a; Ranta 2016).

2.4 Woltin esittely

Wolt Enterprises Oy on suomalainen vuonna 2014 perustettu ravintolaruuan tilaus- ja välityspalveluita tarjoava startup-yritys (Kauppalehti 2017a; Lappalainen 2017). Wolt aloitti ensin palveluna, joka mahdollisti ravintolaruoka-annoksien tilaamisen etukäteen valmiiksi ravintolaan tai mukaan noudettavaksi ravintolasta ilman odottamista. Palvelu oli aluksi käytössä vain Helsingissä, ja sen käyttö tapahtui matkapuhelimeen ladattavalla sovelluksella. (Nyt 2015.) Parin viimeisen vuoden aikana Wolt on laajentanut palveluitaan ja lisännyt ruuantilauspalvelun rinnalle kuljetuspalvelun (Nykänen 2015a). Lisäksi yritys on laajentunut nopeasti muualle Suomeen sekä ulkomaille. Tällä hetkellä Wolt on käytettävissä Helsingissä, Espoossa, Turussa, Tampereella, Jyväskylässä, Oulussa, Tallinnassa, Tartossa, Tukholmassa, Örebrossa, Västeråsissa, Norrköpingissä, Kööpenhaminassa, Riiassa ja Vilnassa (5.12.2017). (Lappalainen 2017; Wolt 2017a.)

Vuonna 2016 Woltin liikevaihto oli 3,5 miljoonaa euroa (Kauppalehti 2017a). Rahoitusta Wolt on saanut sijoittajilta riskirahana yhteensä 12,5 miljoonaa euroa (Raeste 2017b). Helsingin Sanomien keväällä 2016 julkaistussa artikkelissa Woltin operatiivinen johtaja Juhani Mykkänen kertoo palveluun rekisteröityneiden käyttäjien määräksi Suomessa 110 000. Uusia käyttäjiä rekisteröityy palveluun Mykkäsen mukaan normaalina päivänä 500. 1000. (Riikonen 2016.) Vuoden 2017 loppupuolella palveluun oli kaiken kaikkiaan

rekisteröitynyt yhteensä noin puolimiljoonaa käyttäjää (Lappalainen 2017). Woltin toimitusjohtajana toimii startup-yrityskonferenssi Slushin entinen taustavaikuttaja Miki Kuusi (Lappalainen 2017; Nyt 2015).

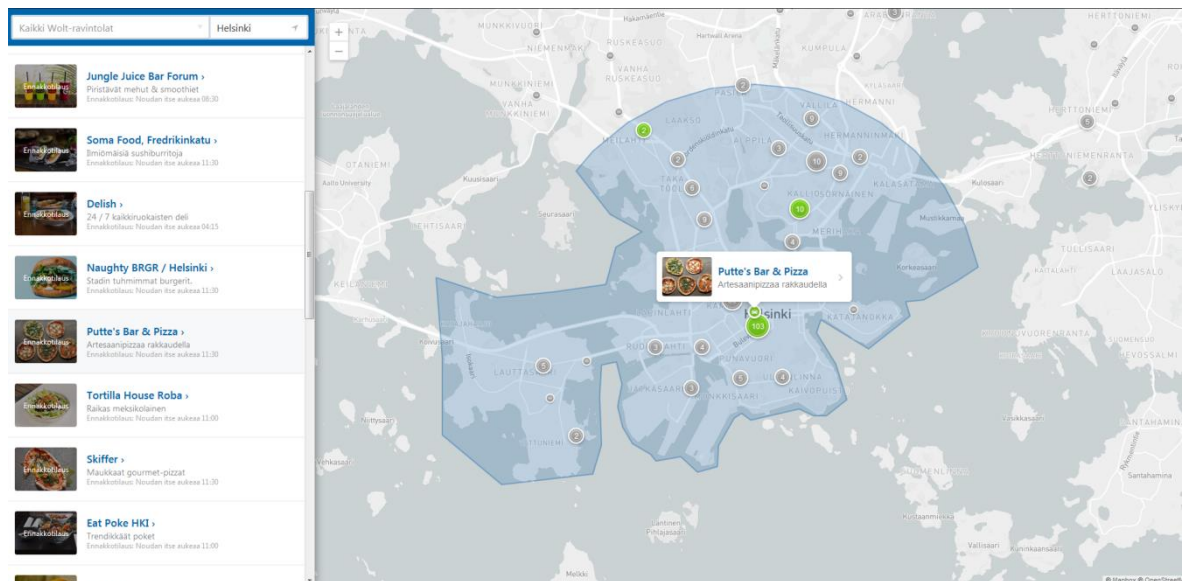
Woltin harjoittaman liiketoimintamallin idea perustuu sen tarjoamaan digitaaliseen alustaan, jonka avulla käyttäjä voi tehdä ateriatilauksen valitsemastaan ravintolasta. Ruokannoksen voi valita toimitettavaksi kotiin tai muuhun vastaavaan paikkaan tai tilata valmiiksi ravintolaan, jossa sen voi syödä paikanpäällä tai ottaa mukaan. Paikan päälle tilaaminen on kuitenkin ravintolakohtaista eikä se ole ominaisuutena mukana kaikissa Woltin yhteistyöravintoloissa. Ruokatilauksen voi tehdä tavanomaisena toimituksena, jolloin se toimitetaan heti tai ennakkotilauksena, jolloin tilaus toimitetaan käyttäjän valitsemana muuna ajankohtana, esimerkiksi seuraavan päivänä haluttuun kellonaikaan. (Wolt 2017b; Wolt-sovellus 2017.)

Suomessa ruokatilauksen toimituksesta vastaavat Woltin kuriireina toimivat yhteistyökumppanit. Valtaosa Woltissa mukana olevista ravintoloista on sellaisia, jolla ei ole tarjota omaa kuljetuspalvelua. Tosin palvelussa on mukana myös joitakin ravintoloita, joilla on omaa kotiinkuljetustoimintaa. Mukana olevat ravintolat ovat pääosin ruokaravintoloita, eikä pikaruokaa tarjoavia paikkoja tai tavanomaisia kebab-pizzerioita ole niinkään mukana palvelussa. Mukana on kuitenkin myös esimerkiksi leipomoita, kahviloita ja mehubaareja sekä esimerkiksi Stockmann Herkku, mutta näiden määrä ravintoloihin nähden on huomattavasti vähäisempi. (Viljanen 2016a; Wolt 2017b; Wolt-sovellus 2017.)

Aterian tilaaminen Woltilla onnistuu tietokoneella Woltin internetsivuston kautta sekä matkapuhelimeen ladattavan sovelluksen avulla (Nykänen 2017). Tilaaminen edellyttää henkilökohtaisen käyttäjätilin luomista, johon lisätään yhteystietojen lisäksi voimassaolevat maksukorttitiedot. Palveluun voi rekisteröityä omalla sähköpostiosoitteellaan tai Facebook-käyttäjätilin avulla. Tilin rekisteröimisen jälkeen käyttäjällä on mahdollisuus selata Woltin yhteistyöravintoloita ja niiden ruokalistoja sekä tehdä ruoka- ja kuljetustilauksia. (Wolt 2017b; Wolt-sovellus 2017.)

Ruokatilausta tehdessä Wolt hyödyntää matkapuhelimen tai tietokoneen sijaintipalveluita ja listaa käyttäjää lähellä olevat ravintolat, joista kuljetus käyttäjän sijaintipaikkaan on mahdollista. Woltissa mukana olevien ravintoloiden kuljetusmahdollisuus perustuu niiden toimitusalueeseen (kuva 1), ja ruokaa voi tilata kuljetettuna ainoastaan riittävän lähellä olevista ravintoloista. Ateriatilauksen voi kuitenkin noutaa itse ravintolasta, vaikka ei olisi-kaan toimitusalueella. Woltin sovelluksella ja internetsivulla käyttäjä pystyy myös etsimään ravintoloita hakutoiminnolla ja rajaamaan haluamiaan ravintoloita ruokalajien mukaan.

Tehty ateriatilaus vastaanotetaan lopulta ravintolassa, ja jos valittuna on ruoka-aterian toimitus, kuljettaa Woltin kuriiri sen haluttuun osoitteeseen. Vaikka lähellä olevien ravintoloiden selaaminen perustuu matkapuhelimen sijaintipalveluihin, tulee sovellukseen kuitenkin syöttää myös haluttu toimitusosoite. (Wolt 2017b; Wolt-sovellus 2017.)



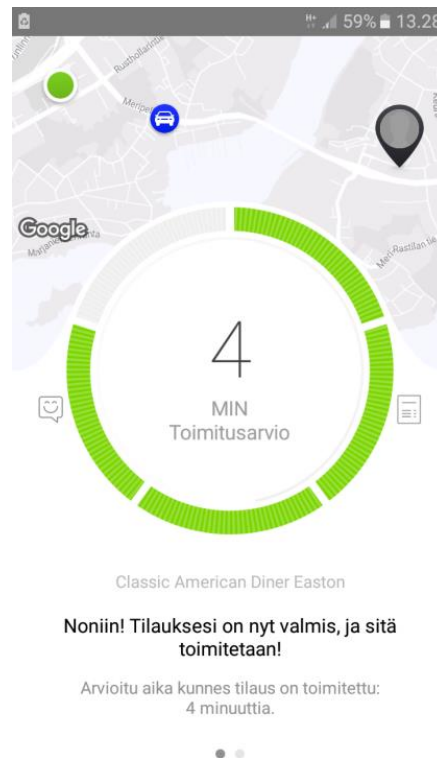
Kuva 1. Helsinkiläisen ravintola Putte's Bar & Pizzan toimitusalue Woltin internetsivuilla

Ateriatilauksen perille toimittamista on mahdollista seurata reaaliajassa Woltin sovelluksen tai internetsivun avulla (kuva 2). Ruokatilauksen tekemisen jälkeen palvelussa avautuu näkymä, joka näyttää kartalta käyttäjän oman sijainnin, ravintolan sijainnin ja ruokatilauksen toimittavan lähetin kulloisenkin sijainnin. Näkyvillä on myös tilauksen arvioitu toimitusaika, joka on yleensä noin 15. 40 minuuttia ravintolan ja käyttäjän sijaintipaikasta riippuen. (Nykänen 2015a; Wolt-sovellus 2017.)

Ateriatilauksen tekemisen jälkeen maksu veloitetaan suoraan käyttäjän pankkitililtä annettujen maksukorttitietojen mukaan (Wolt 2017b). Ruoka-annoksen tilaaminen ravintolaan paikan päällä aterioitavaksi tai noudettavaksi mukaan maksaa ainoastaan sovelluksessa tai internetsivuilla ilmoitetun aterian hinnan verran (Wolt-sovellus 2017). Tilattaessa ateria kuljetuspalvelun kanssa lisätään ruoka-annoksen hintaan vielä toimitusmaksu sekä mahdollinen pienen toimituksen lisä. Woltin kuljetuspalvelun perusmaksu on suuruudeltaan 3,90 euroa 1,5 kilometrin säteellä tilattaessa, ja jokaista alkavaa 500 metriä kohden kuljetuksen hinta nousee yhdellä eurolla. Mikäli aterian ja kuljetuspalvelun yhteishinta jää alle kymmeneen euroon lisätään mukaan vielä pienen toimituksen lisä, joka korottaa koko tilauksen hinnan kymmeneen euroon. Ravintolan etäisyys toimituspaikkaan lasketaan linnuntietä pitkin. (Wolt 2017c.) Käyttäjän veloittamisen lisäksi Wolt perii ruokatilauksen

toimituksen yhteydessä tietyn prosentinmukaisen provisiomaksun myös ravintolalta (Hakkarainen 2015a).

Woltilla on käytössään myös niin sanottuja krediittejä ja tokeneta, jotka oikeuttavat alennuksiin ruokatilauksissa. Tällaisia alennuksen mahdollistavia etuja on mahdollista ansaita esimerkiksi kutsumalla ystäviä mukaan palveluun. Wolt kuitenkin määrää viimekädessä itse krediittien ja tokenien myöntämisen perusteet sekä voimassaolon ja käyttömahdollisuuden. (Wolt 2017b.)



Kuva 2. Näkymä ruokatilauksen toimittamisesta Woltin matkapuhelinsovelluksessa

Suomessa ruokalahetysten perille toimittamisesta vastaavat Woltin kanssa yhteistyötä tekevät lähetit. Lähetit eivät ole Woltin omia työntekijöitä, vaan toimivat palvelusuhteessa yrityksen kanssa. (Hakkarainen 2015a; Jämsen 2016; Wolt 2017b.) Ruokakuljetukset toimitetaan perille autolla, polkupyörällä tai skootterilla (2017d).

Koko ruuantilausprosessi näyttäytyy Woltin käyttäjille varsin yksinkertaisena ja vaivattomana toimenpiteenä, ja sovelluksen käyttö on tehty mahdollisimman helpoksi. Woltin toiminnan takaa löytyy kuitenkin runsaasti kehitettyä teknologiaa. Yritys on luonut käyttöönsä erilaisia työkaluja ja sovelluksia, joiden avulla se pyrkii teknologiseen osaamiseen. Ateriantilausvaiheessa Woltin hyödyntämä reaaliaikaan perustuva reitioptimointijärjestelmä yhdistää käyttäjien tekemiä ruokatilauksia ja lähettinä toimivia yhteistyökumppaneita te-

hokkaasti yhteen. Se myös optimoi lähettien kuljetusreittejä tehtyjen tilausten ja kaupungin ruuhkatilanteen mukaan. (Lappalainen 2017; Raeste 2017a.)

Woltin käyttämä ohjelmisto arvioi myös automaattisesti ravintolassa valmistettavien ruoka-annoksien valmistusajan ravintolan päiväkohtaisen ruuhka-arvion mukaan. Ruuhka-arvion tukeutuneena se pystyy myös luomaan erikoistarjouksia käyttäjille hinnoittelemalla aterioita ravintolan päivä- ja tuntikohtaisen asiakasmäärän mukaan. Käyttäjille näyttäytyvän tavallisen Wolt-sovelluksen lisäksi yritys on kehittänyt erilliset sovellukset myös ravintoloiden ja lähettien tarpeisiin. (Lappalainen 2017.)

2.5 Foodoran esittely

Foodora on saksalaislähtöinen vuonna 2014 perustettu yritys, joka aloitti toimintansa Suomessa vuonna 2015 nimellä Foodora Finland Oy. Samana vuonna sen osti saksalainen Delivery Hero. (Foodora 2017a; Viljanen 2016b.) Woltin tavoin Foodora perustuu digitaaliseen alustaan, jonka avulla käyttäjä voi tehdä ruoka- ja kuljetustilauksia valitsemistaan ravintoloista (Foodora 2017a). Toisin kuin Wolt, Foodora toimi Suomessa aluksi ainoastaan verkkoversiona ja matkapuhelinsovellus lanseerattiin myöhemmin (Nykänen 2015b). Lisäksi Foodora tarjosi heti alusta alkaen ravintolaruuan toimituspalveluita, ja mahdollisuus tilata ateriat ravintolaan mukaan noudettavaksi otettiin käyttöön myöhemmässä vaiheessa (Vartiainen 2017).

Suomessa Foodoran avulla voi tehdä ruoka- ja kuljetustilauksia Helsingissä, Espoossa, Turussa ja Tampereella (5.12.2017) (Foodora 2017b). Ulkomailta Foodora on puolestaan käytössä Saksassa, Ranskassa, Italiassa, Alankomaissa, Itävallassa, Ruotsissa, Norjassa, Kanadassa ja Australiassa (Foodora 2017c). Foodora Finlandin liikevaihto vuonna 2016 oli noin 1,4 miljoonaa euroa, ja sen toimitusjohtajana toimii Ville Vasaramäki (Lohilahti 2017; Vartiainen 2017).

Foodoran tilaamisprosessi on hyvin samankaltainen kuin Woltilla. Käyttö tapahtuu matkapuhelinsovelluksen tai internetsivuston avulla, ja tilaaminen on mahdollista sovelluksen paikantamista riittävän lähellä olevista ravintoloista (Foodora-sovellus 2017; Nykänen 2015b). Myös Foodoralla tilauksen perille toimittamista on mahdollista seurata karttanäkymän avulla (Jalonen 4.4.2017). Toisin kuin Woltilla, suurin osa Foodoran läheteistä on työsuhteessa yrityksen kanssa, mutta osa työskentelee myös freelance-pohjalta (Jämsen 2016). Foodora suosii myös enemmän polkupyöriä ruokatilausten toimittamisessa ja arvioi sivustollaan toimittavansa ruokatilauksen perille yleensä 30 minuutin sisällä (Foodora 2017).

dora 2017d). Woltin tavoin myös Foodora perii yhteistyöravintoloiltaan tietyn prosentin suuruisen provision jokaisesta toimitetusta ateriasista (Hakkarainen 2015a).

2.6 Muunlaiset ruuantilauspalvelut

Pizza-online.fi on suomalaislähtöisen, vuonna 2005 perustetun, ohjelmistoalalla toimivan SLM Finlandin ylläpitämä ravintolaruoka-annoksien tilauspalvelu. Pizza-online siirtyi saksalaisen Delivery Hero omistukseen, kun Delivery Hero osti SLM Finlandin vuonna 2012. (Pizza-online 2017a; Saarinen 2013.) Toisin kuin Woltilla ja Foodoralla, Pizza-onlinella ei ole omia ruokalähettejä, vaan asiakkaan tekemän ruokatilauksen kuljettamisesta vastaa tilausravintola (Nykänen 2015a; Pizza-online 2017b). Pizza-online aloitti toimintansa välittämällä pizzeriaa, kebabia ja muita tavallisen pizzerian valikoimaan kuuluvia ruokalajeja, mutta laajensi myöhemmin myös muun tyyppiseen ruokaan. Tämän seurauksena palvelun rinnalle lanseerattiin myöhemmin kuvaavampi Safkaa.fi. (Hakkarainen 2015a.) Palvelu on käytössä noin 90 paikkakunnalla Suomessa (5.12.2017) (Pizza-online 2017c).

Kolmen suurimman palveluntarjoajan lisäksi Suomen ravintolaruuan tilauspalveluiden kilpailukentällä toimii myös joukko pienempiä toimijoita hiukan erilaisin konseptein. Aitoa Oy:n luoma Stadin ruokataksi kuljettaa ruokatilauksia Helsingin ja Espoon alueilla (Stadin ruokataksi 2017). Sen valikoimaan kuuluu kaiken kaikkiaan kuusi ravintolaa, kaksi pitopalvelua ja yksi mehubaari/kahvila (5.12.2017) (Holvi 2017). Vuonna 2015 perustettu Deli Piste puolestaan välittää ruokatilauksia ja pitopalveluita yritysasiakkaille Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla (Deli Piste 2017; Kauppalehti 2017b).

Vuonna 2015 toimintansa aloittanut Epic Foods kuljettaa itse valmistamia ateriatalauksia ja kokoamia illalliskasseja Helsingin kantakaupungin, itäisen Espoon ja Kauniaisen alueella. #Pilviravintolaksikin+tituleeratun Epic Foodsin toiminta pohjautuu ruokatilausten kuljetuksiin sen omasta Espoon Tapiolassa sijaitsevasta keittiöstä. Yrityksellä on kuitenkin myös fyysinen ravintola keittiönsä yhteydessä, mutta sen harjoittaman liiketoiminnan keskiössä ovat juuri aterioiden toimitukset. Ruokakuljetuksista vastaavat Epic Foodsin muutama oma lähetti, mutta ruuan tilaaminen onnistuu myös Woltin kautta. Epic Foodsin valmistamaa ruokaa voi tilata matkapuhelinsovelluksen ja internetsivujen kautta. (Epic Foods 2017a; Epic Foods 2017b; Sarhimaa 2015; Tyttö 2016.)

Ravintolaruuan tilauspalveluita sivuavat myös erilaiset päivittäistavaroiden verkkokauppa tarjoavat palvelut, joiden ideana on toimittaa verkon kautta tehdyt ruokaostokset suoraan asiakkaan kotiin. S-ryhmän oman Foodie.fi-palvelun kautta toimiva Alepa Kauppakassi mahdollistaa päivittäistavaraostosten tilaamisen kotiin pääkaupunkiseudun alueella (Foo-

die.fi 2017). Myös K-ruokakaupoilla on vastaavanlainen palvelu, jonka avulla päivittäistavaraostokset voi tilata kotiinkuljetuksella tai noutaa itse (K-Citymarket 2017). Kauppahalli24.fi toimii puolestaan pääkaupunkiseudulla, ja se hankkii asiakkaan tekemät päivittäistavaratilaukset suoraan tavarantoimittajilta ja pientuottajilta. Aiemmin koko Suomen alueelle ruokaostoksia kuljettanut Ruoka.net keskittyy nykyisin vain yritysasiakkaisiin pääkaupunkiseudulla. (Kauppahalli24.fi 2017; Koskinen 2016.)

Myös Posti Group Oyj aikoo aloittaa ruokien verkkokauppapalvelun loppuvuodesta 2017. Palvelu mahdollistaa ruokakassien ja valmiiden aterioiden tilaamisen lähellä oleviin Postin pakettiautomaatteihin. Tilaukset toimitetaan ruuan kylmä- tai kuumaketjun säilyttävissä termolaatikoissa. (Niskanen 2017.)

3 Empiirinen tutkimus

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ravintolaruuan tilauspalveluita käyttäneiden vastaajien omakohtaisia käyttökokemuksia. Tarkoituksena on saada selville käyttäjien mielipiteitä kyseisten palveluiden toimivuudesta ja tuomaan esille vastaajien henkilökohtaisia näkemyksiä palvelumuodon käyttöön liittyen.

Tutkimus rajautuu Suomessa toimiviin ravintolaruuan tilauspalveluihin. Lisäksi tutkimus sulkee ulkopuolelleen palvelut, joiden tilauksen perille toimittamisesta vastaavat ravintoloiden omat lähetit.

Haastattelin tutkimusta varten kuutta ravintolaruuan tilauspalveluita käyttänyttä henkilöä. Haastattelut tehtiin huhti-syyskuussa 2017. Äänitin haastattelut tietokoneelle mikrofoniala ja DAW-ohjelmaa hyödyntäen, ja lopuksi litteroin niiden pääkohdat ja keskeisimmät ajatukset, joiden pohjalta kirjoitin analyysin. Lopuksi pohdin ravintolaruuantilauspalveluiden onnistumista kirjoittamani analyysin pohjalta.

3.1 Tutkimusote

Empiiristä eli kokemusperäistä tutkimusta tehdessä tutkimusote valitaan usein kvalitatiivisen eli laadullisen ja kvantitatiivisen eli määrällisen lähestymistavan väliltä. Valintaan vaikuttavat itse tutkimusongelma sekä tutkimuksen tarkoitus. Jossain tapauksissa tutkimusta varten voidaan valita myös molemmat, jolloin tutkimusotteet tukevat toisiaan. (Heikkilä 2014, 14. 15.)

Kvalitatiiviselle tutkimukselle on ominaista tutkittavan aiheen kokonaisvaltainen tarkastelu, ja sen avulla kuvataan todellista elämää. Todellisuus nähdään subjektiivisena ja yksilön henkilökohtaisille kokemuksille annetaan enemmän painoarvoa, kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen sanotaan myös nojaavan induktiivisuuteen eli se etenee yksityiskohtaisesta yleistävään. Keskiössä on aiheen yksityiskohtainen ja syvälinen tarkasteleminen, ja kiinnostus suunnataan useisiin tekijöihin, joilla on vaikutusta lopputulokseen. Tiedonkeruun muotona suositaan ihmisten välistä vuorovaikutusta, eikä niinkään kovaa dataa tarjoavia mittalaitteita. Laadullisessa tutkimuksessa ilmiötä pyritään ymmärtämään pehmeän tiedon pohjalta, eikä ilmiön tarkasti ja numeerisesti mitattavien ominaisuuksien kautta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161 ja 164; Hirsjärvi & Hurme 2010, 22 ja 24. 25; Heikkilä 2014, 15.)

Laadullista tutkimusta varten rajattava otos on kooltaan pienehkö ja harkinnanvaraisesti rajattu. Tutkittavat on valittu tiettyjen kriteerien mukaisesti, eikä sattumanvaraisena otoksena. Kvalitatiivisesti orientoituneessa tutkimuksessa otoksesta onkin luontevampaa käyttää nimitystä harkinnanvarainen näyte, sillä tarkoituksena on paneutua tutkittavaan asiaan syvällisemmin ja yksityiskohtaisemmin. Lähtökohtana ei ole tilastollinen yleistäminen, vaan ajatus siitä, jokaisen tutkittavan kokemus on ainutlaatuinen. (Heikkilä 2014, 15 ja 164; Hirsjärvi ym. 2009, 164; Hirsjärvi & Hurme 2010, 58. 59.)

Tutkittaessani ravintolaruokaa toimittavien palveluiden käyttöön liittyviä kokemuksia kvalitatiivinen tutkimus antoi mielestäni hyvän mahdollisuuden analysoida haastateltavien vastauksia mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja perusteellisesti. Sen avulla oli mahdollista syventyä tutkittavien omakohtaisiin kokemuksiin ja mielipiteisiin monipuolisemmin ja tarkastella palveluiden käyttämiseen liittyviä kokemuksia laajasti. Laadullisen tutkimusotteen avulla palvelun käyttäjien yksittäisiin tilaustapahtumiin pystyi perehtymään tarkasti, ja sen käyttämisen avulla pystyin tarkastelemaan erilaisia osatekijöitä, jotka vaikuttivat palvelusta syntyneisiin kokemuksiin. Kvalitatiivinen tutkimus sopi siis mielestäni hyvin juuri henkilökohtaisten mielipiteiden laaja-alaiseen analysoimiseen.

3.2 Tutkimusmenetelmä

Empiiristä tutkimusta tehtäessä merkittävässä asemassa ovat siinä käytettävät tiedonkeruumenetelmät. Menetelmän valintaan vaikuttaa ensisijaisesti sen soveltuvuus ongelman ratkaisuun, mutta huomiota on myös kiinnitettävä käytettävän menetelmän luotettavuuteen, tarkkuuteen ja tehokkuuteen sekä joskus jopa taloudellisuuteen. Haastattelu on yksi käytetyimmistä tiedonkeruun muodoista, ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa sitä on käytetty päämenetelmänä. Haastattelun ominaisimpana piirteenä on se, että siinä tutkija ja tutkittava ovat keskenään suorassa vuorovaikutussuhteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34; Hirsjärvi ym. 2009, 204. 205.)

Käytettynä metodina haastattelulla on monia hyviä puolia muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna. Haastattelu asettaa haastateltavan aktiivisen osapuolen asemaan, ja antaa tälle mahdollisuuden kertoa itseään koskevista asioista vapaasti. Haastattelutilanteessa haastateltava saattaa kertoa tutkimuksen kannalta merkittävää tietoa, jota haastattelija ei olisi välttämättä tajunnut kysyä. Haastattelija pystyy myös tulkitsemaan haastateltavan ilmeitä ja eleitä sekä muita tunnetiloja haastattelun aikana. Saatua tietoa on myös mahdollista selventää ja syventää esittämällä vastakysymyksiä tai pyytää tarkempia perusteluja mielipiteille. Usein haastateltavat on myös mahdollista tavoittaa haastattelun jälkeen mahdollisten tarkentavien ja täydentävien vastausten saamiseksi. Haastattelun keskeisimpänä

etuna onkin sen joustavuus ja säädeltävyys tilanteen mukaan ja haastateltavia mukaillen. (Hirsjärvi ym. 2009, 205. 206.)

Tutkimusta varten tehtävä haastattelu on mahdollista jakaa erilaisiin ryhmiin. Tavallisimmin jako tehdään sen mukaan kuinka strukturoitu haastattelu on rakenteeltaan. Haastattelu voi olla täysin strukturoitu, jolloin kysymykset on laadittu huolellisesti etukäteen tai vastaavasti täysin strukturoimaton, jolloin tiedossa on ainoastaan tietty aihealue, jonka ympärille haastattelu aiotaan rakentaa. Rakenteellisuuden mukaan tutkimushaastatteluista voidaan karkeasti erottaa kolme tyyppiä. Nämä ovat lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. (Hirsjärvi ym. 2009, 208. 209.)

Lomakehaastattelua varten laaditaan kysymyslomake, jota haastatteliija käyttää apunaan haastattelussa. Lomakkeeseen on kirjoitettu valmiiksi haastattelussa esitettävät kysymykset ja niiden kysymisjärjestys on ennalta määritetty. Strukturoimatonta haastattelun muotoa edustaa avoin haastattelu. Siinä haastattelun kysymyksiä ei ole etukäteen laadittu, vaan mietittynä on ainoastaan tietty aihealue, jonka ympärille haastattelu rakentuu. Avoin haastattelulla ei ole selvää runkoa, vaan se etenee keskustelunomaisesti eteenpäin. Aihe saattaa jopa muuttua haastattelun aikana. Kolmantena haastattelun muotona pidetään teemahaastattelua. Se sijoittuu lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välille. Teemahaastattelussa tarkkoja kysymyksiä ja niiden järjestystä ei ole ennalta määritetty, vaan nimensä mukaisesti haastattelun tietyt aihealueet eli teemat ovat selvillä. (Hirsjärvi ym. 2009, 208. 209.)

Valitsin tutkimukseni tiedonkeruumuodoksi haastattelun, sillä se vaikutti kaikista sopivimmalta tiedonkeruun muodolta laadullisen tiedon keräämiseksi. Palveluihin liittyviä käyttökokemuksia ja mielipiteitä selvittäessä haastattelu mahdollisti laajempien ja kattavampien vastausten saamisen, ja vastaajilla oli mahdollisuus kertoa vapaasti omin sanoin palveluiden käyttöön liittyvistä kokemuksistaan ja mielipiteistään. He pystyivät myös kuvailemaan yksityiskohtaisesti esimerkiksi tiettyä tilaustapahtumaansa. Toteutin haastattelun lomakehaastatteluna eli olin miettinyt haastattelun kysymykset sekä niiden esittämisjärjestyksen etukäteen. Esitin kuitenkin tilanteen mukaan myös tarvittavia lisäkysymyksiä tarkempien vastausten saamiseksi. Lisäksi pystyin olemaan haastateltaviin yhteydessä haastattelun jälkeenkin, kun tarvitsin selvennystä haastattelussa saatuihin vastauksiin.

4 Empiirisen tutkimuksen tulokset

Tutkimusta varten haastattelin kuutta ravintolaruuan tilauspalveluita käyttänyttä henkilöä. Haastattelut tehtiin huhti-syyskuussa 2017.

4.1 Haastateltavien esittely

Tutkimukseen valikoituneen kuuden haastateltavan käyttökokemukset perustuivat ainoastaan kahden näkyvimmän ravintolaruuan tilauspalvelun, Woltin ja Foodoran, välille. Haastatelluista viisi oli käyttänyt vain Woltia ja yksi sen lisäksi myös Foodoraa. Kuudesta haastateltavasta neljä oli miehiä ja kaksi naisia, ja heidän iät sijoittuivat 23 ja 26 ikävuoden välille. Kaikki ateriatilaukset tehtiin pääkaupunkiseudulla matkapuhelimeen ladattavan sovelluksen avulla, ja ne tilattiin heti toimitettaviksi.

Ensimmäinen haastateltava oli 24-vuotias työssäkäyvä Beda. Hän oli tilannut ruokaa valitsemistaan ravintoloista noin 5-10 kertaa, ja tehnyt kaikki ruokatilaukset Woltin avulla yhdessä avopuolionsa kanssa. Ruoka-ateriat tilattiin aina kuljetusominaisuuden kanssa toimitettavaksi kotiin Vantaan Rajakylään. Toinen haastateltava työssäkäyvä 26-vuotias Janne oli tilannut ruokaa Woltin avulla yhden kerran. Hän teki ateriatilauksen ollessaan viettämässä päivää kaverinsa veneellä, ja kävi noutamassa tilauksensa läheisen kadun kulmasta Helsingin Kruununhaassa.

Kolmantena haastateltu 23-vuotias opiskelija Taina osasi sanoa täsmällisesti käyttäneensä Woltia yhteensä 11 kertaa haastatteluhetkellä. Hän kertoi tehneensä ateriatilauksensa Woltin matkapuhelinsovelluksella ja tilanneensa ruokaa avopuolionsa kanssa kotiin Helsingin Jätkäsaareen tai ystävän kanssa tämän luo. Yhden kerran ruokaa tilannut 24-vuotias työssäkäyvä Niko teki ruokatilauksensa niin ikään Woltin matkapuhelin sovellusta käyttäen. Hän valitsi ruokatilauksen toimitettavaksi kuljetuksen kanssa Länsi-Herttoniemessä sijaitsevaan kotiinsa.

26-vuotias työssäkäyvä Mika tilasi haluamansa aterian Woltin kautta ollessaan ystävänsä luona Herttoniemessä. Tilauksen yhteydessä Mika käytti hyväkseen ilmaiseen ruuan-kuljetukseen oikeuttavaa alennuskoodia, ja hän tilasi aterian toimitettavaksi itselleen ystävänsä kotiin. Viimeinen haastateltava oli 24-vuotias Benita, jolla oli käyttökokemuksia Woltin lisäksi myös Foodorasta. Benita kertoi tilanneensa ruokaa Woltista ja Foodorasta yhteensä noin 40 kertaa ja tilanneensa ruoka-ateriat toimitettavaksi kotiinsa tai työpaikalleen, jotka kumpikin sijaitsevat Helsingin keskustan alueella.

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot

Nimi	Sukupuoli	Ikä	Profiili	Käyttänyt	Käyttökerrat	Tilannut
Beda	mies	24	työssäkäyvä	Wolt	5-10	kotiin
Janne	mies	26	työssäkäyvä	Wolt	1	kadun kulmaan
Taina	nainen	23	opiskelija	Wolt	11	kotiin, kaverille
Niko	mies	24	työssäkäyvä	Wolt	1	kotiin
Mika	mies	26	työssäkäyvä	Wolt	1	kaverille
Benita	nainen	24	työssäkäyvä	Wolt/Foodora	noin 40	kotiin, työpaikalle

4.2 Palveluihin tutustuminen

Kaikilla vastaajilla oli ravintolaruuan tilauspalveluiden perustoimintatapa tiedossa ja palvelumuoto oli yleisesti tunnettu vastaajien keskuudessa. Pyydettyäessä luettelemaan eri palveluntarjoajia kaikki Bedaa lukuun ottamatta osasivat mainita Woltin lisäksi Foodoran. Lisäksi Janne, Mika ja Benita mainitsivat haastattelussa myös heille hiukan tutumman Pizza-onlineen, joka kuitenkin rajautui tutkimuksesta pois erilaisen toimintatapansa vuoksi. Ravintolaruuan tilauspalveluiden lisäksi Janne ja Benita osasivat kumpikin nimetä vielä päivittäistavarakuljetuksia välittävän Alepan Kauppakassi -palvelun.

Haastateltavien mukaan ravintolaruuan tilauspalveluiden tunnettavuus oli levinnyt kavereiden ja sosiaalisen median välityksellä. Samasta kaveripiiristä olevien Nikon ja Mikan mukaan Wolt on noussut keskustelunaiheeksi kaveripiiriin sisällä. +Siin on ollu kavereitten kans jotain puhetta siit Woltista ja sit kiinnostosti testata itekki, et miten se homma toimii+, Mika sanoo. Beda ja Janne eivät olleet täysin varmoja mitä kautta olivat tutustuneet Woltiin, mutta veikkaavat kuulleensa palvelusta juuri sosiaalisen median ja mainonnan avulla.

Taina puolestaan muisteli Woltin tulleen tutuksi hänen avopuolionsa suosittelemana, joka kehotti myös häntä lataamaan Woltin matkapuhelinsovelluksen. Benita taas kertoi tutustuneensa ravintolaruuan välityspalveluihin keväällä 2017 asuessaan Pariisissa, jolloin hän myös käytti niitä ensimmäisen kerran. Muutettuaan takaisin Helsinkiin hän kuuli ystävältään vastaavanlaisten palveluiden rantautuneen myös Suomeen, ja jatkoi ruokaannoksien tilaamista aluksi Woltilla ja myöhemmin myös Foodoran avulla. Benita täydensi myös, että Foodora on ollut aktiivisesti esillä mainostamalla palveluaan erilaisin kampanjoin ja jakamalla alennuskuponkeja.

Omien käyttökokemusten lukumäärän perusteella haastateltavat voidaan jakaa kahteen ryhmään. Ensimmäistä edustavat Taina, Beda ja Benita, jotka kaikki olivat tilanneet ruokaannoksia haastatteluhetkenä useammin kuin kerran. Heille aterioiden tilaaminen on jo hyvin tuttua ja jopa rutiininomaista. Muiden haastateltavien käyttökokemukset rajautuivat

haastatteluhetkellä ainoastaan yhteen tilaukseen. Beda oli käyttänyt Woltia haastatteluhetkellä 5-10 kertaa viimeisen puolen vuoden aikana ja kertoi käyttävänsä palvelua keskimäärin kerran kuukaudessa. Tilattujen ruokalajien kirjo pyörii pääosin Subi-leipien ja hampurilaisten ympärillä. Woltin suosimisen takana on Bedan mukaan ollut oma jaksamattomuus ja mukavuuden halu, ja ruuan tilaaminen kotiin onkin joskus korvannut työpäivän jälkeisen kaupassa käynnin. +En oo jaksanu lähteä ilta yhentoist aikaan enää käymään kaupassa. Se on se suurin syy+ Bedan mukaan Woltia on tullut käytettyä myös silloin, kun on hän halunnut syödä niin sanotusti paremmin esimerkiksi viikonloppuisin, ja kertoi kerran tilanneensa palvelusta pihvin.

Tainalla erilaisten ruokalajien määrä oli puolestaan monipuolisempi kuin Bedalla sisältäen falafelia, pizzaa, tortilloita ja sushia. Selatessaan Woltin sovelluksen tilaushistoriaa matkapuhelimellaan Taina osasi sanoa eksaktisti käyttäneensä palvelua tasan 11 kertaa viimeisen puolentoista vuoden aikana. Hän on tilannut ruokaa pääsääntöisesti kotiin yhdessä avopuolisonsa kanssa, mutta myös ystävänsä kanssa vieraillessaan tämän luona. Myös Taina kertoi turvautuneensa Woltiin, kun kotona ei ollut ruokaa tai kun sen tekemiseen ei jaksanut nähdä vaivaa.

Kaikista eniten ruuantilauspalveluiden käyttökertoja oli kertynyt Benitalle, joka kertoi käyttäneensä sekä Woltia että Foodora kumpaakin noin 20 kertaa. Tainan tavoin myös Benitan tilaamien ruokalajien määrä on laaja sen pitäen sisällään muun muassa kiinalaista ruokaa, pizzaa, pihviä, tortillaa ja sushia. Haastatteluhetkellä Benita arvioi tekevänsä ruokatilauksia keskimäärin viisi kertaa kuukaudessa. Benitankin kohdalla suurin syy ruuan kotiin tilaamisessa oli juuri oma jaksamattomuus ruuan tekemiseen tai kaupassa käymiseen. Kotiin tilaamisen lisäksi Benita sanoi tilanneensa ruokaa välillä myös lounaaksi työpaikalleen. Toisinaan hän teki ruokatilauksen yksin ja välillä yhdessä muun työporukan kanssa. Töihin tilaaminen on ollut Benitan mukaan järkevää, sillä kovan kiireen takia ei ole ollut riittävästi aikaa lähteä hakemaan ruokaa tai mennä syömään ulos. Aterian tilaaminen on siis säästänyt aikaa työpaikalla.

Janne, Niko ja Mika kuuluvat yhden kerran tilaajien ryhmään, ja he kaikki tekivät ruokatilauksensa Woltin kautta. Jannen ja Nikon tilaus oli enemmän tilannekohtainen, kun taas Mikan tilauspäättöstä viitoitti kokeilunhalu. Omasta tilauskokemuksestaan kertoessaan Janne sanoo nälän yllättäneen hänet hänen ollessaan viettämässä päivää ystävänsä veneellä Helsingin Pohjois-rannassa. Hän halusi tilata kebabaterian ja halusi tilata sen nimenomaan ravintola King Kebabista. +Muut ei kelvannu, piti saada Stadin parasta kebabia.+Selatessaan ravintolan nettisivuja matkapuhelimellaan Janne törmäsi Woltin tarjoa-

maan kuljetusmahdollisuuteen ja päätti tehdä tilauksen. Aterian hän kävi noutamassa läheisen kadunkulmasta Kruununhaasta.

Nikoa Woltin kokeileminen tuntemattomana palveluna kiinnosti, mutta ensisijaisesti hänen tilauspäättökseenä vaikutti kiire. Hän tilasi kotiinsa hampurilaisaterian juomalla läheisestä ravintolasta ennen työvuoronsa alkua, säästääkseen aikaa. +Tilanne oli tällainen niin sanottu kriisitilanne, että kotona ei ollut ruokaa ja kaupassa ei olisi ehtinyt käydä ja valmistaa sitä vielä ennen töihin lähtöä.+ Niko sanoi perustellessaan ateriatilaustaan. Hän päätti siltä istumalta ladata Wolt-sovelluksen matkapuhelimeensa, rekisteröityä käyttäjäksi ja tehdä ateriatilauksen.

Mikan tilauspäättös puolestaan perustui vahvasti kokeilunhaluun. Kaveripiirissä puheenaiheena olleen Woltin kokeileminen kiinnosti häntä, ja hän päätti tilata itselleen pizzan olleessaan kaverinsa luona. +Kiinnosti kokeilla et miten se [Wolt] toimii plus sit et oli viel se alekoodi nii seö oli vaan se pizzan hinta sitten millä sai sen sinne ovelle asti.+ Ilmaiseen kotiinkuljetukseen oikeuttavan alennuskoodin Mika oli saanut kaveriltaan Facebookin ryhmäkeskustelussa.

4.3 Käyttäjätilin luominen ja tilauksen tekeminen

Kokonaisuudessaan koko tilaamisprosessi nähtiin toimivana ja odotustenmukaisena, mutta sitä kohtaan ilmeni myös jonkin verran tyytymättömyyttä. Nikon mielestä tilausprosessin kulku ja eteneminen ennen tilauksen tekemistä oli kuvattu Woltin matkapuhelinsovelluksessa todella tarkasti. +Tilausvaihe oli äärimmäisen selkeä ja helppokäyttöinen+ hän toikaisi. Tilausvahvistuksen vastaanottaminen, koko palvelun hinnan muodostuminen ja erittely sekä toimitusaika oli Nikon mielestä ilmoitettu täsmällisesti ja yksityiskohtaisesti. Myös Mika antoi kehuja Woltin matkapuhelinsovellukselle, joka hänen mukaansa toimi odotusten mukaisesti. Tainakin piti matkapuhelimella tehtävästä tilaustapahtumasta ja kuvasi sovellusta +näppäräksi+ Benita puolestaan koki Foodoran tilausprosessin olleen huomattavasti helpompi ja selkeämpi kuin Woltilla.

Woltin käyttämisen ja tilauksen tekemisen edellyttämä matkapuhelimeen ladattava sovellus ja palveluun rekisteröityminen olivat taas Jannen mielestä jokseenkin turhia ominaisuuksia. +Se on vähä hankalaa et jos pitää ladata se äppi nii sinne rekisteröityy ja pistää luottokortit sun muut+ Hänen mielestään koko tilausprosessi voisi olla helpompi, jos erillistä käyttäjätiliä ei tarvitsisi rekisteröidä ollenkaan, vaan ruokatilauksen voisi tehdä ilman sitä. Benita kertoi, että käyttäjätilin luominen Woltilla osoittautui monimutkaisemmaksi, kuin sen ykköskilpailijalla Foodoralla.

Palvelujen tilaamisen tapahduttua matkapuhelinsovelluksella teknisiltä ongelmilta ei voida täysin välttyä. Tätä sai todistaa Taina, kun Woltin matkapuhelinsovellus kaatui ennen tilauksen tekemistä. Sovelluksen kaatumiseen liittyviä ongelmia ei ilmennyt muilla ja Tainalakin ainoastaan yhden kerran. Benita kertoi puolestaan, että Woltin-matkapuhelinsovelluksessa on ollut jo jonkin aikaa häiriö, joka estää palveluun kirjautumisen Facebook-tilin avulla. Beda puolestaan koki ongelmalliseksi saada tilaamansa ruoka-annoksen halutuilla ominaisuuksilla. Esimerkkitapaukseksi hän kertoi pihvitilauksestaan, jonka kypsyyssasteeseen hän ei tilausvaiheessa voinut itse vaikuttaa. «Mä oisin halunnu mediumin ja se oli betonitiili se pihvi. Se oli yks maailman hirveimmistä». Toisena esimerkkitapauksena hän mainitsi tilaamastaan hampurilaisesta, joka oli hänen mukaansa aivan liian tulisesti maustettu. Bedan mukaan Woltin matkapuhelinsovelluksella ei voinut erikseen valita pihvin kypsyyssastetta tai vaikuttaa hampurilaisen mahdollisiin lisämausteisiin. Muilta osin Beda koki tilausprosessin selkeäksi.

Taina sen sijaan kertoo että hänen valitsemissaan ravintoloissa tilattaviin aterioihin oli mahdollista valita haluamansa lisämausteet. Mausteiden lisäksi Woltin sovelluksessa oli otettu hänen mukaansa hyvin huomioon myös erityisruokavaliot. Aterian tilausvaiheessa joidenkin ravintoloiden ruokalajit oli mahdollista valita esimerkiksi gluteenittomana vaihtoehtona. Benita taas kertoi tilaavansa ruoka-annoksen sen suuremmin mahdollisia lisämausteita miettimättä, sillä hän arveli sen vain monimutkaistavan ateriatilauksen käsittelyä vastaanottopäässä.

4.4 Tilauksen toimitus

Ravintolaruoka-annoksien toimitusvaiheessa ilmeni haastatteluiden perusteella enemmän ongelmia ja epäkohtia kuin tilausvaiheessa, ja mielipiteet sen toimivuudesta vaihtelivat huomattavasti. Beda kertoi että Woltin kautta tilatun aterian toimittaminen hänen kotiovelleen vei 45 minuutista tuntiin. Joskus toimitusaika oli yli tunninkin. Varsinainen toimitusaika vastasi suurin piirtein arvioitua toimitusaikaa, mutta Beda piti sitä silti kuitenkin hieman liian pitkänä.

Tainan mukaan hänen ruokatilauksensa saapuivat perille odotustenmukaisessa ajassa. Joskus toimitus saattoi kuitenkin hieman venyä, ja Taina arvelikin sen johtuvan Wolt-lähetin tavasta viedä useita eri tilauksia samalla kertaa. Perille löydettyään ruoka on vastannut Tainan kertoman mukaan yleensä odotuksia, ja se on ollut hyvässä kunnossa. Joilakin tilauskerroilla ruoka oli kuitenkin ehtinyt jäähtymään matkan aikana ja ollut kylmää perille päästyään. «Mut sitten ollaan laitettu siitä palautetta nii sit on yleensä saatu rahaa

takas sieltä [Woltilta]+, Taina sanoi ja totesi reklamaation jättämisen osoittautuneen kannattavaksi.

Janne kehui oman tilauksensa toimituksen nopeutta. Woltin avulla tilattu kebab ranskalaisilla saapui paikalle puolessa tunnissa. Kuriiri oli myös Jannen kertoman mukaan asiakaspalveluhenkinen, mutta puhui ainoastaan englantia. Itse ateria ei kuitenkaan ollut niinkään Jannen mieleen. +Ne ranskalaiset, ne nuhjahtaa siin matkalla ja se kastike just menee tosissaan sellaseks liisteriks et se ei oo nii hyvää ku siel paikan päällä.+Lisäksi kebab oli Jannen makuun aivan liian tulinen ja ateria jäi häneltä lopulta syömättä. +Ei se ollu sitä Stadin parasta kebabia. Nyt oli vissiin lorahtanu vähän srirachaa liikaa.+Janne muisteli, että syödessään kebabaterian King Kebabissa paikan päällä aterioihin haluttavat mausteet on kysytty aina kassalla.

Hampurilaisaterian tilannut Niko joutui odottelemaan tilaustaan yli arvioidun toimitusajan. Tunnin sisällä toimitettu tilaus oli hänen mukaansa myöhässä, sillä kuriirilla oli vaikeuksia löytää perille. Nikon mukaan Wolt-kuriiri joutui soittelemaan +muutamia+kertoja löytääseen tiensä toimitusosoitteeseen. Tilattu ateria oli kuitenkin pysynyt lämpimänä, mutta toimituksen aikana ateria oli Nikon kuvauksen mukaan hieman kärsinyt. Se ei suuremmin haitannut häntä, ja ruuan laatu toimituksen jälkeen saikin Nikolta muuten kiitosta. Sen sijaan hän satti ruokatilauksen venähtänyttä toimitusaikaa.

Benita, jolla oli omakohtaisia kokemuksia sekä Woltista että Foodorasta teki selvän pesäeron kilpakumppaneiden välille. Hän lyttäsi Woltin täysin ja lateli kehujaan Foodoran suuntaan. +Woltissa kestää liian kauan. Se ruoka on kylmää koska ne [Woltin kuriirit] on myöhässä.+Ruokatilausta tehdessään Benita oli joko kotonaan tai työpaikallaan. Foodoralla tehdyt ateriatilaukset toimitettiin Benitan mukaan nopeasti, ja todellinen toimitusaika vastasi arvioitua 20 minuutin toimitusaikaa. Woltilla tilattaessa arvioitu toimitusaika oli puolestaan lähennellyt 45 minuuttia ja jopa tuntia. Tämän lisäksi Wolt-palvelun lähetit olivat Benitan kertoman mukaan olleet huomattavan usein vielä myöhässä arvioidusta toimitusajasta, jolloin tilauksen toimitus oli venynyt entisestään.

Benita laskelmoi, että arvioidun toimitusajan lisäksi Woltin kuriireilta menee suunnilleen vielä 15-20 minuuttia ylimääräistä aikaa arvioidun toimitusajan lisäksi. Benita arveli alituisen myöhästelyn johtuvan siitä, että Woltin kuriirit eksyvät matkalla, minkä seurauksena he ovatkin joutuneet soittamaan kysyäkseen tarkempia ohjeita toimitusosoitteeseen. Kommunikointi Woltin kuriirien kanssa tapahtui Benitan mukaan useimmiten englannin kielellä. Foodoralla vastaavanlaisia ongelmia tilauksen toimituksen yhteydessä ei Benitalla sen sijaan ilmennyt. Hän veikkasi tämän johtuvan osittain Foodoran tavasta suosia

enemmän polkupyöriä ruoka-annosten kuljetuksissa. +Ne käyttää pyörää niin ne pääsee liikkuu keskustan alueella paljon helpommin+

Ruuan toimituksen lisäksi Benita suomi Woltin kohdalla myös kuljetuksen jälkeisen ruuan laatua. Myöhässä toimitetut ruokatilaukset olivat huomattavan usein kylmiä paikalle saapuessaan. Benita mainitsi myös epäonnistuneesta sushitilauksestaan, joka jäi hänen viimeiseksi tilauskerrakseen Woltilla. Sushiateria oli kärsinyt huomattavaa vahinkoa toimituksen aikana, sillä kuriiri oli eksynyt matkalla ja yrittänyt löytää kiireessä perille. Sushitilaus oli Benitan kuvauksen mukaan +muusina+ ja sushipalat olivat lennelleet +ympäri ämpäri+ kuljetuslaatikkoa. Benita kertoikin tekevänsä ruokatilaukset nykyään ainoastaan Foodoran avulla.

Kerran Woltilla pizzaa tilannut Mika sen sijaan ei löytänyt lainkaan moitittavaa omasta tilaustapahtumastaan. +Kylhän se toimi niin ku pitikin.+Lähetti toimitti pizzatilauksen arvioidun 40 minuutin toimitusajan sisällä ja löysi vaivatta oikeaan osoitteeseen. Pizza oli säilynyt koko kuljetuksen ajan moitteettomassa kunnossa, ja Mika oli koko palveluun tyytyväinen. Se vastasi täysin hänen mielikuviaan, ja toimi häneen mukaansa odotustenmukaisesti. Mika myös kehui Woltin matkapuhelinsovelluksen ominaisuuksiin kuuluvaa karttaa, joka mahdollistaa tilauksen reaaliaikaisen seurannan koko toimituksen ajan. Kyseinen karttaominaisuus on käytössä Woltin lisäksi myös Foodoralla, ja se sai hyvää palautetta myös Nikolta ja Benitalta. Niko kuitenkin myös totesi huvittuneena, ettei hukassa olleen lähetin seuraaminen reaaliajassa ollut niinkään hänen mieleensä.

4.5 Palveluiden kehittäminen

Haastateltavilla oli ehdottaa myös joitakin kehittämisideoita, joiden avulla ravintolaruuan tilauspalveluiden toimintaa saataisiin heidän mukaansa enemmän käyttäjäystävällisempään suuntaan. Eniten ongelmia havaittiin ruoka-annoksien toimitusvaiheessa, mutta parannusehdotuksia esitettiin myös käyttäjätilin rekisteröimiseen, hintatasoon, ruuan tilausvaiheeseen ja toimitukseen sekä palveluiden ravintolatarjontaan.

Ruokatilauksien toimitusaika oli Bedan mielestä aivan liian pitkä, ja hän lähtisi ensisijaisesti kehittämään palvelua siltä osin. Hänen mukaansa Wolt voisi myös tarkentaa joidenkin yhteistyöravintoloidensa ruokalistoja mahdollisten ateriaan haluttavien lisämausteiden ja ruuan muiden ominaisuuksien osalta. Myös Niko moitti juuri Woltin pitkäksi venynyttä toimitusaikaa ja ruokalähetin vaikeuksia löytää perille oikeaan toimitusosoitteeseen. Hänen mukaansa Wolt voisikin jollain tapaa kehittää toimituspalvelua siten, että ruokalähetyn toimittava kuriiri löytäisi moitteettomasti oikeaan toimitusosoitteeseen, eikä eksyisi

matkalla. Lisäksi hän toivoi, että ylimääräisestä odotusajasta olisi saanut jonkinlaista hyvitystä. Nikon kohdalla mahdollisuus reklamaation jättämisestä ei ilmeisesti ollut niin selkeää.

Jannen mukaan Woltin käyttäminen ilman erikseen ladattavaa matkapuhelinsovellusta ja käyttäjätilin rekisteröimistä voisi olla palvelun käyttämisen kannalta helpompaa. Hän myös vierasti hieman maksukorttitietojen antamista palveluun ja totesi, että maksun suorittaminen lähettile tilauksen saapumisen yhteydessä olisi sen sijaan kätevämpi vaihtoehto. Myös Niko ehdotti esimerkiksi verkkopankkimaksamisen tuontia nykyisen maksutavan rinnalle.

Niko kritisoi myös hieman ruokatilauksensa kokonaishintaa. Kuljetuksen perusmaksusta ja toimitusmatkan pituudesta muodostuva kuljetuksen kokonaishinta oli Woltilla Nikon mukaan häkellyttävän suuri verrattuna pelkän aterian hintaan, ja hänen mielestään ruuantilauspalveluita voisi tarjota huokeammalla kokonaishinnalla. +Jos kuljetusmaksua ainakin sais pudotettua vielä niin tilaisin varmasti paljon useammin.+Alhaisemman toimitushinnan puolesta puhuu myös Taina. Hän myös ehdotti Woltille parempaa ruuankuljetusvälineistöä, joka varmistaisi ruuan lämpimänä pysymisen koko sen toimitusketjun aikana.

Benita lähtisi ensisijaisesti kasvattamaan ravintoloiden kokonaismäärää ruuantilauspalveluissa. Helsingin keskustan alueella ravintolatarjonta on hänen mielestään jo aika kattava, mutta hän lisäisi ruokatilauksia toimittavien ravintoloiden määrää muissakin kaupunginosissa ja laajentaisi myös ravintoloiden toimitusaluetta. Palveluiden vieminen myös muihin kaupunkeihin ja laajentaminen koko muun Suomen kattavaksi olisi Benitan mukaan järkevää.

Myös Mika kertoi Woltin tämän hetkisen ravintolatarjonnan hänen kotiinsa Helsingin Lassi-
laan olevan varsin vaatimaton, ja sanoi käyttävänsä palvelua varmasti jatkossa enemmän jos hänen asuinalueelleen toimittavia ravintoloita olisi enemmän mukana palvelussa. +Mut jos ois vähä parempi tarjonta [ravintolatarjonta] nii iha varmasti voisin kuvitella tilaavani uudestaan+, hän sanoi.

4.6 Palveluiden yleiskuva ja tulevaisuus Suomessa

Kaikki haastateltavat pitivät ravintolaruuan toimituspalveluita yleisesti toimivina palveluina, ja he kaikki voisivat myös suositella niiden käyttöä muille. Ruuan tilauspalvelut näyttäytyvät nykyaikaisena palvelun muotona haastateltaville, ja he kaikki povaavat niille Suomes-

sa kasvua tulevaisuudessa. Suurimmaksi syyksi palveluiden yleistymiselle nähdään nyky-suomalaisten kiireellisyys.

Janne arveli palveluiden varmasti kasvavan ja kehittyvän suurissa kaupungeissa kuten Helsingissä, mutta hän epäili ruuantilauspalveluiden toimivuutta pienemmillä paikkakunnilla. Myös Taina veikkasi, että Woltin kaltaisille palveluille tulee olemaan kysyntää tulevaisuudessa, ja mukana olevien ravintoloiden määrä esimerkiksi Wolissa kasvaa. Taina lisäsi myös, että Woltin käyttäjäkunta tulee varmasti laajenemaan, mikäli Wolt onnistuu laajentamaan ravintoloiden toimitusalueetta, ja mainitsee alueena Itä-Helsingin, jossa Woltilla tilattavien ravintoloiden määrä on hänen mielestään varsin suppea. Mikakin arveli että tulevaisuudessa palveluun lähtee varmasti mukaan uusia ravintoloita, ja niiden määrää esimerkiksi juuri Woltissa kasvaa.

Niko kertoi hämmästelleensä Woltissa jo mukana olevien ravintoloiden suurta määrää, ja uskoo Woltin ja sen kaltaisten palveluiden olevan hyväksi ravintoloiden myynnille, kun niiden ruokaa voidaan myydä asiakkaille myös sitä välittävien palveluiden kautta. Myös Niko näki ravintolaruuan toimituspalveluiden tulevaisuuden Suomessa valoisana, sillä hän uskoo nyky-suomalaisten haluavan syödä entistä enemmän kotona, mutta ruuan valmistamiseen sen sijaan ei ole aikaa tai jaksamista. Bedakin arveli nykyihmisten kiireen ja jaksamattomuuden sekä myös tietynlaisen uusavuttomuuden kasvattavan ruuantilauspalveluiden suosiota, ja uskoo palveluiden suorittamaan tasaiseen kasvuun Suomessa.

Ihmisten kiireellisyys vaikuttaa myös Benitan mukaan olevan vallitseva trendi nykyaikana, ja hän arveli tämän vaikuttavan Woltin ja Foodoran kaltaisten palveluiden käytön yleistymiseen Suomessa. +Nyt kun on olemassa nää kaikki kauppakassit [Alepan Kauppakassipalvelu] nii sä voit tilaa ruuat himaan ja tehä ite nii nyt sä saat myös niin ku valmiit ateriat himaan, mitä kaikki nykypäivän yleensä haluu.+Benita myös pohti, että mikäli palveluiden kasvu ei ilmene yksityiskäyttäjien joukossa, tulee niiden käyttämisen kasvu näkymään ainakin yrityskäyttäjien keskuudessa.

5 Pohdinta

Seuraavassa luvussa käyn läpi johtopäätöksiä esiin tulleista tutkimustuloksista ja pohdin palveluiden kehitettävyyttä. Esitän myös mielipiteitäni jatkotutkimusmahdollisuuksista ja pohdin tutkimuksen luotettavuutta. Lopussa käyn läpi opinnäytetyön tekemistä prosessina.

5.1 Johtopäätökset ja tutkimuksen luotettavuus

Ravintolaruoka-annoksien tilaaminen nähtiin pääsääntöisesti hyvänä ja toimivana palvelumuotona. Kokemukset tilauksen tekemisestä olivat suurimmaksi osaksi hyviä, mutta jonkin asteista moitittavaa ilmeni lähestulkoon kaikilla vastaajilla. Eniten ongelmia koettiin tilauksen toimitusvaiheessa.

Syyt ravintolaruuan tilauspalveluiden käyttämiseen perustuivat mukavuudenhaluun, omaan jaksamattomuuteen, ajansäästämiseen ja uutuudenviehätykseen. Vastaajien mukaan ruuantilauspalveluihin oli helppo turvautua niin kotona ja työpaikalla kuin myös ulkona tai kaverin luona ollessa. Vastaukset heijastelevat nykyaikana nousemassa olevia ravintolaruokailun trendejä Suomessa, joihin kuuluvat juuri ruokailemisen nopeus ja helppous sekä ruokien kotiinkuljetukset (Lohilahti 2017; MaRa 2017).

Palveluiden käyttämisen suosimisessa näkyvät myös suosiossa olevien ruokalajien muutokset. Aikaisemmin kotiin tilattava ruoka on ollut lähinnä kebabia, pizzaa tai muunlaisia tavanomaisen kebab-pizzerian valikoimaan kuuluvaa ruokaa, mutta nykyään kotiin halutaan myös laadukkaita ruokia (Lohilahti 2017; MaRa 2017). Tämän käy erityisesti ilmi palvelua eniten käyttäneiden vastaajien vastauksista.

Ravintolaruuan tilauspalvelut nähtiin myös mielenkiintoisina uusina tuttavuuksina, joiden kokeileminen kiinnosti. Tietoisuus palveluista oli levinnyt kuulopuheina ystävien ja tuttavien välityksellä kuin myös sosiaalisen median ja internetin avulla. Vaikka lähestulkoon kaikki tiesivät myös Foodran, oli Wolt palveluista huomattavasti käytetympi. Muut ravintolaruokien tilauspalvelut olivat sen sijaan tuntemattomampia lukuun ottamatta hiukan samantyyppisellä ajatuksella toimivaa Pizza-onlinea. Kuulopuheilla ja ystävien suosituksilla näyttäisi olevan huomattavankin paljon vaikutusta kyseisten palveluiden tunnettavuudessa ja käyttämisessä. Woltin ja Foodoran tunnettavuutta ovat nostaneet niiden mainonta ja markkinoiminen, jotka ovat olleet näkyvämpää kuin muilla toimijoilla. Myös erilaiset kampanjat, kuten kuljetuksista annettavat alennukset ovat toimineet kiinnostusta herättävinä ja jo luotua asiakassuhdetta vaalivina tekijöinä.

Wolt ja Foodora sekä ravintolaruokaa kotiin toimittavat palvelut yleisestikin nähtiin kasvavana palvelumuotona Suomessa. Ravintolaruuan tilauspalveluita voidaankin pitää tulevaisuuden palveluina, joiden kasvuun vaikuttavat teknologian kehittyminen ja palveluiden digitalisoituminen sekä vallitsevat ruokailutrendit kuten kotiinkuljetukset ja helppous (Hakkarainen 2015a; Viljanen 2016b).

5.2 Kehittämisideat

Jotta ravintolaruuan tilauspalveluita saataisiin enemmän käyttäjäystävällisemmiksi, pitäisi mielestäni erityisesti tilauksen toimitusvaihetta parantaa. Vastausten perusteella tilauksen toimitus oli usein myöhässä ja välillä pelkkä arvioitu toimitusaika koettiin liian pitkäksi.

Etenkin Helsingin keskustan alueella autolla edestakaisin liikkuminen on varmasti hankalampaa kuin vaikkapa polkupyörällä. Benitan vastauksien pohjalta selviää, että enemmän polkupyöriä suosiva Foodora toimittikin ruokatilaukset perille nopeammin kuin Wolt. Ainoastaan polkupyörien käyttäminen ruokatilauksen toimittamisessa keskusta-alueella tekisi tilauksen toimittamisesta varmasti nopeampaa.

Myös ruokatilauksen perille toimittavilla läheteillä oli toisinaan vaikeuksia löytää oikeaan osoitteeseen, joten mielestäni myös tähän pitäisi kiinnittää erityisesti huomiota. Läheteillä pitäisi olla käytössään selkeä laitteisto, jotta he löytäisivät vaivatta oikeaan toimitusosoitteeseen sekä kunnollinen kuljetusvälineistö, joka varmistaa aterian kunnossa ja oikeanlämpöisenä pysymisen.

Palvelussa mukana olevien ravintoloiden toimitusalueissa ilmeni myös paikallisia eroja: Helsingin keskustan ulkopuolella kotiin kuljettavien ravintoloiden määrä on huomattavasti pienempi kuin itse keskustassa. Wolt ja Foodora ovat laajentuneet tehokkaasti Suomessa ja ulkomailla, mutta ainakin Helsingin osalta paikallinen laajentuminen kaupunginosatasolla ei ole ollut niin tehokasta. Palveluiden kannattaisi mielestäni laajentua myös kaupunginosakohtaisesti ja tarjota kotiin kuljetuksia laajemmalla alueella.

Ruokatilauksien perille toimittamisesta vastaavan ainakin toistaiseksi ihmiset, mutta esimerkiksi Wolt on jo kokeillut Tallinnassa ruokatilausten toimittavista robottien avulla (Sutinen 2016). Myös Foodoran Suomen toimitusjohtaja Ville Vasaramäki arvioi kesällä 2016 julkaistussa Kauppalehden artikkelissa teknologian kehittyvän siihen pisteeseen, että ruokatilauksien kuljetukset voidaan täysin automatisoida ja kuljettaa perille esimerkiksi dronen eli lennokin avulla (Viljanen 2016b). Itse näen nämä kehitysaskeleet todellisina kuitenkin hieman kaukaisemmassa tulevaisuudessa.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja jatkotutkimus mahdollisuudet

Tutkimusta varten pidetyt haastattelut äänitettiin, ja niissä esiin tulleet pääkohdat kirjoitettiin ylös. Aineiston perusteella tutkimus onkin mielestäni tarkka ja totuudenmukainen. Tosin tulokset eivät ole mielestäni täysin yleistettävissä. Otos on mielestäni liian pieni ja vastaajistakin puolet oli käyttänyt palveluita ainoastaan yhden kerran. Lisäksi Foodoraa oli käyttänyt ainoastaan yksi vastaajista, mikä ei anna totuuden mukaista kuvaa tämän palvelun osalta. Lisäksi muiden ravintolaruuan tilauspalveluiden käyttäjiä ei löytynyt tutkimukseen lainkaan. Kaikki vastaajat olivat myös tehneet ruokatilauksensa vain Helsingin alueella, joten tuloksia ei voi välttämättä yleistää muihin Suomen kaupunkeihin.

Vastaajat olivat myös kaikki suunnilleen saman ikäisiä, mikä ei anna yleistettävää kuvaa palveluiden käyttäjistä. Vaikka otoskoko olikin pieni, olivat vastaajien tilauspaikat levittäytyneet mielestäni hyvin Helsingin aluetta ajatellen. Tutkimuksessa oli mukana Helsingin keskustan alueelle, kuin myös sen ulkopuolelle tilanneita. Woltilla tehtyjä tilauksia oli kuljettettu myös Vantaan Rajakylään, vaikka palvelu ei virallisesti ole levittäytynyt Vantaan alueelle. Tutkimuksen kannalta oli myös mielestäni hyvää se, että ruokatilauksia oli tilattu toimitettavaksi muuallekin kuin kotiin, mutta tilaukset oli tehty ainoastaan matkapuhelimen sovelluksen avulla.

Ravintolaruuan tilauspalvelut ovat uusia palveluntarjoajia, ja aiheesta julkaistuja tutkimuksia on vähän. Mielestäni palvelujen käyttökokemuksia voitaisiin tutkia myös kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusotteen avulla. Tutkimuksen avulla voitaisiin selvittää esimerkiksi palvelua käyttävät ikäryhmät sekä vaikkapa asuinalueet, joihin ruoka tilauksia toimitetaan eniten.

5.4 Opinnäytetyön prosessin arviointi

Opinnäytetyöni alkuperäinen aihe oli selvittää laadullisen tutkimusotteen avulla käyttökokemuksia päivittäistavaratuotteiden verkkokauppaan liittyen. Etsiessäni aiheeseen liittyvää tietoa internetistä törmäsin artikkeleihin, jotka käsittelivät Woltin ja Foodran tyyppisiä palveluita. Valmiiden ravintolaruoka-annoksien toimittaminen vaikutti minusta kiinnostavammalta aiheelta opinnäytetyöhön, joten päätin muuttaa sitä. Kiinnostavuuden lisäksi aihe oli mielestäni todella ajankohtainen, sillä palvelut ovat suhteellisen uusia, ja ne kehittyvät koko ajan. Käyttökokemuksien selvittäminen pysyi kuitenkin tutkittavana aiheena, samoin tutkimusotteeksi valikoitunut kvalitatiivinen tutkimus. Aloitin opinnäytetyön työstämisen haastattelukysymysten laatimisella ja sopivien haastateltavien kartoittamisella.

Haastateltavien löytäminen tutkimusta varten osoittautui yllättävän haastavaksi. Moni oli kuullut Woltin ja Foodoran tyyppisistä palveluista ja osasi mainita ne nimeltä. Sen sijaan palvelun käyttäjiä oli hankalampi löytää tutkimukseen. Vaikka ravintolaruoka-annoksien tilaaminen kotiin Woltin ja Foodoran kaltaisilta toimijoilta onkin suhteellisen uusi käsite, ja kyseiset palvelut vasta hakevat paikkaansa Suomessa, olin melko varma että löytäisin haastateltavia helpommin. Lisäksi mietin vertailukohteena perinteisen pizzan tai kebabin kotiin tilaamista, mikä ei ole enää mitenkään uusi ilmiö. Tuttavapiirini avustuksella onnistuin lopulta saamaan haastateltavat kasaan.

Nauhoitin ensimmäiset haastattelut huhtikuussa, jonka jälkeen aloin kirjoittamaan työn teoriaviitekehystä. Teorian työstäminen jatkui kevään ja kesän aikana, jonka ohella haastattelin tutkimukseen löytyneitä vastaajia. Viisi ensimmäistä haastattelua oli kasassa kesän loppuun mennessä, jonka jälkeen aloin kirjoittamaan analyysiä niiden perusteella. Benitan kanssa tehty kuudes haastattelu toteutettiin vasta syyskuussa, kun analyysiosio oli jo miltei valmis. Tämä hieman hidasti opinnäytetyön tekoprosessia, sillä koko analyysi oli avattava uudelleen ja täydennettävä kuudennen haastattelun näkökulmilla. Viimeinen haastattelu oli kuitenkin mielestäni hyödyllinen tutkimuksen kannalta, sillä Benita oli tutkimuksen ainoa, joka oli tilannut ruokaa myös Foodorasta. Halusin myös hänen haastattelunsa ehdottomasti mukaan. Viiden ensimmäisen tutkittavan käyttökokemuksien perusteella tutkimuksesta olisi tullut täysin Wolt-keskeinen.

Ravintolaruokaa toimittavat palvelut ovat suhteellisen uusi käsite, joten niitä käsittelevää kirjallisuutta en löytänyt lainkaan. Tietoa palveluista löysin internetin avulla, joten ylivoimaisesti suurin osa käyttämistä lähteistä perustuu internetistä hankittuun tietoon. Myös palveluiden luonne toi omat haasteensa opinnäytetyön tekemiseen. Uusina ja teknologisesti kehittyvinä niistä löytyvän tuoreimman tiedon etsiminen oli välillä hankalaa.

Aloittaessani opinnäytetyötäni minulla oli jäljellä enää muutama opintojakso, jotka sain suoritettua kevään 2017 aikana. Opinnäytetyön työstämisaikaa verotti kuitenkin vahvasti toukokuun alusta marraskuun puoliväliin kestänyt työharjoittelu. Aikaa ja jaksamista oli välillä todella haastavaa löytää. Myös haastatteluajkojen järjestäminen vaati oman aikataulun soveltamista haastateltavien omiin menoihin.

Kaiken kaikkiaan opinnäytetyöprosessi oli kehittävä ja mielenkiintoinen, mutta myös stressaava. Työtä kirjoittaessani opin etsimään tietoa uudella tavalla ja soveltamaan niin internetistä kuin kirjoistakin hankittua tietoa. Huomasin myös, että tutkimusta varten tehty viimeinen haastattelu oli huomattavasti paremmin toteutettu kuin ensimmäinen. Haastattelujen pitäminen sujui sitä paremmin mitä enemmän niitä oli takana, joten opin myös huolelli-

suutta ja selkeyttä haastatteluihin liittyen. Opinnäytetyöprosessi opetti myös lähdekriittisyyttä, tiedon ja aineiston soveltamista kuin myös ajankäytön priorisoimista.

Lähteet

Deli Piste 2017. Sinä tilaat. Me toimitamme. Luettavissa: <http://delipiste.fi/fi/>. Luettu: 28.6.2017.

Epic Foods 2017a. Mitä Epic on? Luettavissa: <http://epic.fi/#/>. Luettu: 30.11.2017.

Epic Foods 2017b. Ravintolamme. Luettavissa: <http://epic.fi/ravintola>. Luettu: 13.11.2017.

Foodie.fi 2017. Tilaa ruoat netistä! Luettavissa: <https://www.foodie.fi/alepa>. Luettu: 28.11.2017.

Foodora 2017a. Sopimusehdot. Luettavissa: <https://www.foodora.fi/contents/terms-and-conditions.htm>. Luettu: 23.6.2017.

Foodora 2017b. Ruokaa, johon rakastut. Kotiinkuljetettuna. Luettavissa: <https://www.foodora.fi/>. Luettu: 23.6.2017.

Foodora 2017c. About us. Luettavissa: <https://www.foodora.com/about/>. Luettu: 12.11.2017.

Foodora 2017d. Yhteystiedot. Luettavissa: <https://www.foodora.fi/contents/contact.htm>. Luettu: 1.7.2017.

Foodora-sovellus 2017. Luettu: 12.11.2017.

G.Antennipää 5.3.2013. Gastronomi on poikkeuksellisesti suljettu lauantaina 9.3.2013. Olemme avoinna normaalisti maanantaina... <fb.me/ypf4iKvQ> . Twitter-viesti @Gastronautti. Luettavissa: <https://twitter.com/Gastronautti/status/308946049458921472>. Luettu: 29.11.2017.

Hakkarainen, K. 2015a. Herkkujen kuriiri polkee nälkäisten puolesta . satoja annoksia liikenteessä joka päivä. Helsingin Sanomat, 6.11.2015. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002864596.html>. Luettu: 27.6.2017.

Hakkarainen, K. 2015b. Hesburgerin isä lyttää ruokalähetit: +Kolmella eurolla ei kuskata laillisesti ja kannattavasti.+Helsingin Sanomat, 6.11.2015. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002864694.html>. Luettu: 23.6.2017.

Heikkilä, T. 2014, Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009, Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu . Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Holvi 2017. Stadin ruokataksi. Luettavissa: <https://holvi.com/shop/stadinruokataksi/>. Luettu: 28.6.2017.

Huusko, M. 2012. Gastronautti lopetti monessa kaupungissa. Uusi Suomi, 18.3.2012. Luettavissa: <https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/121022-gastronautti-lopetti-monessa-kaupungissa>. Luettu: 16.6.2017.

Jalonen, J. 4.4.2017. Arvostelussa ruoan kotiinkuljetuspalvelu Foodora (Foodora Finland Oy) . MunBlogi.fi. Luettavissa: <http://www.munblogi.fi/2017/arvostelut/arvostelussa-ruoan-kotiinkuljetuspalvelu-foodora-foodora-finland-oy/>. Luettu: 5.12.2017.

Jämsen, E. 2016. Kilpa-ajo annosten kotiinkuljetuksista kiihtyy . ruokalähetit kускаilevat jopa miljoonia annoksia ilman työehtosopimusta. YLE, 1.6.2016. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8912092>. Luettu: 1.7.2017.

Kaupan liitto 2017. Digikuluttaja ostaa innokkaasti verkosta . myös ulkomailta. Luettavissa: http://kauppa.fi/ajankohtaista/tiedotteet/digikuluttaja_ostaa_innokkaasti_verkosta_myoes_ulkomailta_26099. Luettu: 28.11.2017.

Kauppahalli24.fi 2017. Tilaus ja toimitus. Luettavissa: <https://www.kauppahalli24.fi/tilaus-ja-toimitus/>. Luettu: 28.11.2017.

Kauppalehti 2017a. Wolt Enterprises Oy. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/wolt+enterprises+oy/26466749>. Luettu: 12.11.2017.

Kauppalehti 2017b. Helsinki Deli Piste Oy. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/helsinki+deli+piste+oy/26734547>. Luettu: 28.6.2017.

K-Citymarket 2017. Tervetuloa ostoksille verkkoon! Luettavissa: <https://www.k-citymarket.fi/verkkokauppa/tervetuloa-ostoksille-verkkoon/>. Luettu: 28.11.2017.

Koiranen, I., Räsänen, P. & Södergård C. 2016. Mitä digitalisaatio on tarkoittanut kansalaisen näkökulmasta? Talous & Yhteiskunta, 3, s. 27. Luettavissa: <https://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32016/ty32016pdf/ty32016KoiranenRasanenSodergard.pdf>. Luettu: 28.11.2017.

Koskinen, S. 2016. Ruoan verkkokauppa kasvaa, mutta on yhä tappiollista . ja häviävän pientä. Helsingin Sanomat, 14.8.2016. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000002915876.html>. Luettu: 28.11.2017.

Lappalainen, E. 2017. +Ei hitto mitä tarpomista Ruotsin avaaminen oli+. ravintolaruuan tilauspalvelu Wolt laajenee vauhdilla Eurooppaan. Talouselämä, 20.10.2017. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/ei-hitto-mita-tarpomista-ruotsin-avaaminen-oli-ravintolaruuan-tilauspalvelu-wolt-laajenee-vauhdilla-eurooppaan/23e1451c-edf9-3ec6-bdd4-3af052b8fcbd>. Luettu: 8.11.2017.

Lohilahti, O. 2017. Tätä Wolt ja Foodora merkitsevät ravintolalle: asiakkaita tulee lisää, mutta iso siivu tuotoista katoaa. Helsingin Sanomat, 6.10.2017. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000005396998.html>. Luettu: 12.11.2017.

MaRa ry 2016. Matkailu- ja Ravintolapalvelut. Ravintolaruokailun trenditutkimus: Ruokailija haluaa helppoa ja nopeaa. Luettavissa: <https://www.mara.fi/tiedotteet-2/ravintolaruokailun-trenditutkimus-ruokailija-haluaa-helppoa-ja-nopeaa>. Luettu: 27.11.2017.

Niskanen, S. 2017. Posti aloittaa palvelun, jossa ruokaa voi lähettää termolaatikossa pakettiautomaatteihin . lähivuosina avataan tuhat uutta automaattia. Helsingin Sanomat, 7.11.2017. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005439632.html>. Luettu: 27.11.2017.

Nykänen, P. 2015a. Nyt voi seurata kartalta, kun annos tulee kohti kotia . ravintolaruokaa kuljettaa Helsingissä jo kaksi firmaa. Nyt, 14.7.2015. Luettavissa: <https://www.hs.fi/nyt/art-2000002838106.html>. Luettu: 9.11.2017.

Nykänen, P. 2015b. Helsingissä voi nyt tilata netistä ravintolaruokaa kotiin puolesta tunnissa. Nyt, 30.6.2015. Luettavissa: <http://www.hs.fi/nyt/art-2000002835214.html>. Luettu: 23.6.2017.

Nykänen, S. 2017. Ruoankuljetuspalvelu Wolt aloittaa toiminnan Jyväskylässä . mukana 23 ravintolaa. Keskisuomalainen, 26.10.2017. Luettavissa: <http://www.ksml.fi/talous/Ruoankuljetuspalvelu-Wolt-aloittaa-toiminnan-Jyv%C3%A4skyl%C3%A4ss%C3%A4-%E2%80%93mukana-23-ravintolaa/1060221>. Luettu: 30.11.2017.

Nyt 2015. Uusi sovellus lupaa leikata odotuksen ravintolakäynnistä . käytössä jo Helsingissä. Luettavissa: <http://www.hs.fi/nyt/art-2000002808990.html>. Luettu: 12.6.2017.

Palojärvi, E. 2016. Ravintolaruokaa kускаava Foodora laajenee . +Älypuhelin teki bisneksen mahdolliseksi+ Helsingin Sanomat, 3.5.2016. Luettavissa: <https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002899375.html>. Luettu: 5.12.2017.

Palta ry 2016. Palvelualojen työnantajat. Digitalisaatio palvelualoilla . Pysyykö Suomi mukana digikehityksessä? Raportti. Helsinki. Luettavissa: https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palvelualoilla-Pysyyk%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4_FINAL.pdf. Luettu: 27.11.2017.

Pizza-online 2017a. Tietoa palvelusta. Luettavissa: <https://pizza-online.fi/sivut/tietoa-palvelusta>. Luettu: 27.6.2017.

Pizza-online 2017b. Palvelun tilaus- ja toimitusehdot. Luettavissa: <https://pizza-online.fi/sivut/tilausehdot>. Luettu: 29.6.2017.

Pizza-online 2017c. Ravintolat. Luettavissa: <https://pizza-online.fi/ravintolat/>. Luettu: 12.11.2017.

Raeste, J. 2017a. Ruoanvälityspalvelu Wolt laajenee helmikuussa uuteen maahan . Suomessa Woltin kautta myydään kymmenillä miljoonilla euroilla ruokaa vuodessa. Helsingin Sanomat, 26.1.2017. Luettavissa: <http://www.hs.fi/talous/art-2000005061866.html>. Luettu: 15.6.2017.

Raeste, J. 2017b. Wolt paljasti talouslukujaan ensi kertaa: Suomen toiminta jo kannattavaa . viime vuoden tappio oli 6,5 miljoonaa euroa. Helsingin Sanomat, 20.10.2017. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000005416745.html>. Luettu: 30.11.2017.

Ranta, E. 2016. Mikä lama? Ravintolaruuan kotitilauksilla menee lujaa. Taloussanomat, 12.2.2016. Luettavissa: <http://www.is.fi/taloussanomat/art-2000001903820.html>. Luettu: 15.6.2017.

Riikonen, J. 2016. Lähettiruuan suosio räjähti . nyt helsinkiläiset tilaavat kotiin hampurilaisia, sushia ja ostereita. Helsingin Sanomat, 22.5.2016. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/art-2000002902426.html>. Luettu: 13.6.2016.

Saarinen, J. 2013. Koulukaverit tienasivat miljoonia myymällä perustamansa pizzapalvelun. Helsingin Sanomat, 1.11.2013. Luettavissa: <http://www.hs.fi/talous/art-2000002685436.html>. Luettu: 27.6.2017.

Sarhimaa, J. 2015. Uusi ruoan kotiinkuljetuspalvelu tekee aterioita huippukokkien resepteillä. Helsingin Sanomat, 3.11.2015. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ilta/art-2000002863926.html>. Luettu: 12.11.2017.

Stadin ruokataksi 2017. Toimitusehdot: Luettavissa: <http://stadinruokataksi.fi/toimitusehdot/>. Luettu: 12.11.2017.

Sutinen, T. 2016. Ruokakuljetuspalvelu Wolt kokeilee robotteja Tallinnassa. Helsingin Sanomat, 28.11.2016. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000004884569.html>. Luettu: 8.11.2017.

Tuppurainen, E. 2007. Ravintoloiden ruokaa välittävä Gastronautti hakeutui konkurssiin. Helsingin Sanomat, 20.7.2007. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kaupunki/art-2000004498134.html>. Luettu: 22.6.2017.

Typpö, J. 2016. Uusi van netissä toimiva pilviravintola+toimittaa ruokaa Helsinkiin ja Espooseen . keittiömestarina Sara La Fountain. Nyt, 20.9.2016. Luettavissa: <https://www.hs.fi/nyt/art-2000002921713.html>. Luettu: 12.11.2017.

Vartiainen, N. 2017. Ruokakuriirien kisa kiristyy: Foodora hamuaa ilmaisella kuljetuksella Woltin asiakkaita. Helsingin Sanomat, 17.5.2017. Luettavissa: <http://www.hs.fi/talous/art-2000005213764.html>. Luettu: 27.6.2017.

Viljanen, M. 2016a. Wolt teki ensimmäisellä tilikaudellaan miljoonatappion. Kauppalehti, 11.7.2016. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/wolt-teki-ensimmaisella-tilikaudellaan-miljoonatappion/gpd8WF23>. Luettu: 15.6.2017.

Viljanen, M. 2016b. Ruuankuljetusbisnes vaatii suurta volyymia . Wolt hakee kasvua ulkomailta. Kauppalehti, 7.8.2016. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/ruuankuljetusbisnes-vaatii-suurta-volyymia---wolt-hakee-ulkomailta/UPshJ7gU>. Luettu: 12.6.2017.

Wolt 2017a. Nälkä? Wolt. Luettavissa: <https://wolt.com/fi/wolt>. Luettu:15.6.2017.

Wolt 2017b. Palvelun käyttöehdot. Luettavissa: <https://wolt.com/fi/kayttoehdot>. Luettu: 12.6.2017.

Wolt 2017c. Woltin tuki. Luettavissa: <https://wolt.com/fi/tuki>. Luettu: 1.7.2017.

Wolt 2017d. Become a courier partner now! Luettavissa: <https://wolt.com/fi/become-a-courier>. Luettu: 11.11.2017.

Wolt-sovellus. 2017. Luettu: 11.11.2017.

Liitteet

Liite 1. Lomakehaastattelu

Ravintola-annosten kotiinkuljetus. Kvalitatiivinen tutkimus

Mitä tiedät ravintolaruokaa kotiin toimittavista lähettipalveluista?

(Miten ne toimivat? / Mitä palveluita tiedät?)

Oletko koskaan käyttänyt kyseisiä palveluita?

Kerro kokemuksestasi

(Mitä lähettipalvelua / palveluita olet käyttänyt?)

(Mistä olet tilannut?)

(Mitä olet tilannut?)

(Mihin olet tilannut?)

(Miten päädyit käyttämään lähettipalveluita? Suositteletko joku?)

(Vastasiko odotuksia?)

Miksi olet käyttänyt kyseisiä palveluita? / Minkälainen tilanne oli?

Millä tilasit?

Kenelle tilasit?

Milloin käytit palveluita viimeksi?

Kuinka usein käytät? / (Montako kertaa olet käyttänyt?)

Vertaile ruoan syömistä ravintolassa ja sen tilaamista kotiin / Hyvät ja huonot puolet?

Vertaile ruoan tilaamista lähettipalvelun kautta ja ruoan tilaamista perus pizzeriasta / Hyvät ja huonot puolet?

Voisitko suositella palveluita muille?

Mahdolliset kehittämiskysymykset

Mikä lähettipalveluissa on erityisen hyvää / Mikä huonoa?

Miten kehittäisit kyseisiä palveluita?

Millaisena näet niiden tulevaisuuden Suomessa?