

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistalenne. Rinnakkaistalenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Please cite the original version:

Ohtonen, P. (2021) Itse noudettu take away on parempaa kuin kotiin toimitettu. Vitriini 4/2021, 36–37.

## **Kysely: Itse noudettu take away parempaa kuin kotiin toimitettu**

**Haaga-Helian tutkimus selvitti itse haettavien ja kotiin tuotujen ravintola-annosten käyttöä, valintaperusteita ja suosittelua alan ammattilaisilla ja opiskelijoilla. Itse noudettu annos peittosi kotiin toimitetun annoksen useilla mittareilla.**

Teksti: Petteri Ohtonen

Kotiin tuotujen ravintola-annosten suosio on lisääntynyt merkittävästi korona-aikana. Ruokaa on tilattu arjen helpottamiseksi ja lähiravintolan tukemiseksi. Ulosmyytävät annokset ovat muodostuneet ravintoloille keskeiseksi keinoksi saada edes vähäistä liikevaihtoa ja työllistää henkilökuntaa.

Itse noudettua ravintolaruokaa on käyttänyt yli 74 prosenttia kyselyyn osallistuneista vastaajista. Vain noin joka kymmenes vastaaja ei ollut koskaan noutanut itse take away -ruokaa ravintolasta.

Kotiin tai työpaikalle kuljetettua ravintolaruokaa on tilattu lähes yhtä paljon. Vain viidenneksellä vastaajista ei ollut lainkaan kokemusta kotiin kuljetetuista ravintola-annoksista.

Tavat tilata itse noudettua ravintolaruokaa ovat vielä melko perinteiset. Annoksia tilataan menemällä itse ravintolaan (59 %) ja soittamalla ravintolaan (27 %). Ravintolan tai ravintolaketjun omaa verkkokauppaa on käyttänyt noin joka neljäs vastaaja. Kotiin tai työpaikalle toimitettua ravintolaruokaa tilataan yleisimmin ruokälähettiyritysten Woltin (50 %) ja Foodoran (30 %) kautta.

### **Itse noudettu annos antaa vastinetta rahalle**

Tyypillisimmin ravintoloista haetaan tai tilataan pitsaa, sushia, hampurilaista ja aasialaisia ruokia. Itse noudetuista annoksista suosituimpia ovat sushi ja hampurilainen.

Kysely osoitti, että take away vastasi pääpiirteissään sille asetettuja odotuksia. Itse noudettu ravintolaruoka vastasi kuitenkin paremmin ennakko-odotuksia kuin kotiin tai työpaikalle toimitettu annos, joka oli ollut pettymys noin joka kolmannelle tilaajalle. Itse noudettu annos jätti vastaamatta odotuksiin vain noin joka kymmenennellä vastaajalla.

Yli puolet vastaajista koki, etteivät ostetut ravintolatuotteet vaikuttaneet mielikuvaan ravintolasta, josta ruoka oli peräisin. Noin joka neljännen vastaajan kohdalla itse noudettu annos kuitenkin onnistui parantamaan ravintolamielikuvaa. Kotiin toimitettu annos sen sijaan heikensi ravintolasta syntynyttä mielikuvaa noin 15 prosentilla vastaajista.

Rahalle vastinetta -tunteessa itse noudettu annos arvioitiin saadun palvelun osalta selvästi paremmaksi kuin kotiin toimitettu annos. Noin 80 prosenttia vastaajista arvioi itse noudettuun annokseen liittyneen palvelun melko hyväksi tai jopa erinomaiseksi. Kotiin tuodun ruoka-annoksen osalta melko tai erittäin hyvän arvion antaneita oli 56 prosenttia. Viidesosa oli jonkin verran pettynyt siihen, kuinka hyvin kotiin toimitettu annos antoi rahalle vastinetta.

Itse noudetuissa annoksissa tärkeimpiä valintaperusteita olivat ravintolan sijainti, maine ja tuttuus. Vastaavasti kotiin tuoduissa tilauksissa tärkeimmät valintaperusteet olivat mielihalu, ravintolan maine, tuttuus ja ruoan maku sekä palvelun helppous ja hinta.

Itse noudettua ravintola-annospalvelua suosittelisi lähes 85 prosenttia vastaajista (ka. 4,1 asteikolla 1–5), mikä on hyvä tulos. Kotiin tuotua annosta suosittelisi ystäville noin 70 prosenttia vastaajista (ka. 3,7). Joka kymmenes vastaaja ei varmasti suosittelisi kotiin tuotua annosta ystävilleen.

### **Pakkausten ekologisuudelle ja lämmönpitävyydelle kritiikkiä**

Ruoka-annosten pakkaukset arvioitiin kohtalaisiksi (ka. 3,1–3,5). Eniten kritiikkiä annettiin pakkausten ekologisuudesta ja lämmönpitokyvystä. Toisaalta joka viides arvioi pakkausten turvallisuuden erinomaiseksi. Yleisimmät pakkausten kehitysehdotukset liittyivät jätemäärän vähentämiseen, lämmönpitokyvyn kehittämiseen, muovin vähentämiseen ja pakkausten tiiviiden parantamiseen.

Itse noudettujen ruoka-annosten kehittämiseksi toivottiin parempaa esillepanoa, edullista hintaa, jätteiden vähentämistä ja parempaa kierrättämistä sekä verkkosivujen kehittämistä. Kotiin tai työpaikalle toimitettujen ravintola-annosten kehittämiseksi toivottiin parempaa esillepanoa, jälkimarkkinointia ja pakkausten lämmönpitokykyä.

Koronatilanteen helpottaessa noin 40 prosenttia vastaajista aikoi vähentää kotiin tuotujen annosten tilaamista. Toisaalta itse haettavien tai kotiin toimitettujen ruoka-annosten tilaamisen lisäämistä ennakoitiin noin joka viides vastaaja. Huomattava osa ihmisistä siis arvostaa kotiinkuljetuspalvelua.

Kotimainen kysely tukee ulkomaisia vastaavia analyyseja, joiden perusteella ravintolaruoan ulosmyynnin uskotaan kasvavan pandemian jälkeenkin. Markkinat kasvavat erityisesti suurkaupunkialueilla. Lisäksi korona on nopeuttanut ravintola-alan digitaalisuutta, jota ruoan ja elämysten verkkokauppa ja tilausapplikaatiot kiihdyttävät. Onkin odotettavissa, että ravintolaruoka vähittäiskauppaistuu ja ravintolat vähittäiskauppaistuvat verkkokaupan monipuolistuessa.

**Lisätietoja:** Tutkimusraportti on julkaistu Haaga-Helian LAB8 kehitysalustalla [LAB8 - Palvelukokemusten laboratorio | Haaga-Helia](#)

Petteri Ohtonen, tutkimuspäällikkö [petteri.ohtonen@haaga-helia.fi](mailto:petteri.ohtonen@haaga-helia.fi)

### **FAKTA:**

Tutkimus tehtiin Haaga-Helia ammattikorkeakoulun [Hospitality-kehityspaneelissa](#). Vastaajista noin 1/3 oli restonomiopiskelijoita ja 2/3 asiantuntijoita. Vastanneista (n=41) lähes 90 prosenttia oli naisia. Asiantuntijoissa korostuivat toimihenkilö- ja päällikköasemassa työskentelevät. Lähes puolella vastaajista oli mara-alan työkokemusta yli 10 vuotta. Tiedonkeruu tehtiin 13.–19.4.2021. Tutkimus tullaan uusimaan noin vuoden päästä. Tutkimuksen toimeksiantaja on Haaga-Helia amk.