



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Restonomi (AMK)

# Mobiilitilauksen käyttöönotto ravintolassa

Iiri Tahvanainen

Opinnäytetyö, Kesäkuu 2025

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Kesäkuu 2025**  
**Matkailu- ja palveluliiketoiminta**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

Tekijä  
Iiri Tahvanainen

Nimeke  
Mobiilitilauksen käyttöönotto ravintolassa

Toimeksiantaja  
Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mobiilitilausjärjestelmän käyttöönottoa ravintolassa ja sen vaikutusta palvelunlaatuun, -nopeuteen, asiakastyytyväisyyteen sekä henkilökunnan työskentelyyn. Työ toteutettiin Joensuussa sijaitsevassa VENN-ravintolassa, jossa QR-koodiin perustuva mobiilitilausjärjestelmä otettiin käyttöön kesäkauden 2024 alussa.

Tiedon keruumenetelminä käytettiin ravintolapäällikön haastattelua, omia havaintoja järjestelmän käyttäjänä ja työntekijänä sekä asiakkailta kerättyä tietoa vapaamuotoisista lähteistä. Lisäksi työssä hyödynnettiin ajankohtaisia ja luotettavia lähteitä sekä S-ryhmän sisäisiä tietoja.

Tulosten perusteella mobiilitilausjärjestelmällä oli positiivinen vaikutus asiakaskokemukseen, erityisesti sen helppokäyttöisyyden ja visuaalisuuden ansiosta. Järjestelmä helpotti myös henkilökunnan työtä kiiretilanteissa, mutta kehittämistarpeita ilmeni erityisesti maksutoiminnon ja erilaisten etujen kuten opiskelija-alennusten integroinnissa. Myös käyttöönottoon liittyi haasteita, kuten henkilökunnan koulutus ja tuotteiden manuaalinen syöttäminen järjestelmään.

Kieli  
suomi

Sivuja 33  
Liitteet 1  
Liitesivumäärä 2

Asiasanat  
Mobiilitilaaminen, QR-koodi, Digitalisaatio



**THESIS**  
**June 2025**  
**Degree Programme in Tourism and Hospitality Management**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author  
Iiri Tahvanainen

Title  
Implementation of Mobile Ordering in a Restaurant

Commissioned by  
Pohjois-Karjalan Osuuskauppa

Abstract

The aim of this thesis was to examine the implementation of a mobile ordering system in a restaurant and its impact on service quality, speed, customer satisfaction, and staff workflow. The study was conducted at restaurant VENN located in Joensuu. At VENN, a QR code-based mobile ordering system was introduced at the beginning of summer season 2024.

Data for this study was collected with an interview with the restaurant manager, the author's own observations of the system both as a user and an employee, as well as informal customer feedback. Additionally, the thesis utilized up-to-date, reliable sources, along with internal information from the S-Group.

Based on the results, the mobile ordering system had a positive effect on the customer experience, particularly due to its ease of use and visual design. The system also supported the staff during peak hours, although areas for improvement were identified especially regarding the payment function and the integration of various benefits such as student discounts. The implementation also involved challenges, such as staff training and the manual input of products into the system.

Language  
Finnish

Pages 33  
Appendices 1  
Pages of Appendices 2

Keywords  
Mobile ordering, QR-code, digitalisation

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus.....	6
2.1	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	6
2.2	Ravintola VENN .....	7
2.3	Mobiilitilausjärjestelmien rooli palveluprosessissa .....	8
2.4	QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän hyödyt yrityksille ja asiakkaille .....	9
3	Mobiilitilausjärjestelmät ravintoloissa .....	10
3.1	Mobiilitilausjärjestelmät: Digitaalisen tilauksen aikakausi.....	10
3.2	QR-koodi osana digitaalista tilaamista .....	11
3.3	QR-koodi mobiilitilaamisen hyödyt ja käytettävyys .....	11
4	Mobiilitilausjärjestelmien vaikutus asiakaskokemukseen ja palvelunlaatuun	13
4.1	Asiakastyytyväisyys mobiilitilaamisessa .....	13
4.2	Palvelunlaadun merkitys .....	14
5	Tiedonkeruumenetelmät opinnäytetyössä .....	15
5.1	Tiedonkeruu ja aineiston analyysi .....	15
5.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys .....	16
5.3	Prosessin kuvaus .....	17
6	Ennako-oletukset mobiilitilaamisen hyödyistä .....	18
6.1	Asiakastyytyväisyyden ja palvelunlaadun parantuminen.....	18
6.2	Kustannustehokkuus ja operatiivisen tehokkuuden parantuminen ....	19
6.3	Teknologian hyväksyntä ja haasteet .....	20
7	Havainnointikäynti mobiilitilausta hyödyntävässä ravintolassa .....	21
7.1	Ravintolakäynnin kuvaus .....	21
8	Aineiston kerääminen.....	24
8.1	Ravintolapäällikön haastattelun keskeiset tulokset.....	24
8.2	Omat kokemukset järjestelmän käytöstä sekä palautteet asiakkailta	27
9	Pohdinta.....	29
	Lähteet .....	32

## Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset

# 1 Johdanto

Ravintola-alan digitalisaatio on ollut käynnissä jo pitkään, mutta viime vuosina muuttumistahti on kiihtynyt merkittävästi teknologisten innovaatioiden myötä. Yksi huomattavimmista uudistuksista on mobiilitilausjärjestelmien käyttöönotto, joka on muuttanut ravintoloiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta sekä parantanut palvelunlaadun ja prosessin tehokkuutta. S-ryhmän VENN-ravintolassa, jossa työskentelen salin vuoropäällikkönä, on otettu käyttöön kesällä 2024 QR-koodi mobiilitilaaminen.

Koronapandemia kiihdytti mobiilitilausten yleistymistä, sillä kontaktittomuus ja hygienian nousivat keskeisiksi tekijöiksi asiakaskokemuksen parantamisessa. Mobiilitilaukset ovat tarjonneet mahdollisuuden vastata näihin uusiin vaatimuksiin samalla, kun ne tehostavat ravintolan toimintaa ja mahdollistavat nopeammat tilausprosessit. Mobiilitilausten vaikutuksia on tutkittu muun muassa asiakastytyväisyyden, toiminnan tehokkuuden ja teknologian integroinnin näkökulmista. (Kärki 2023, 4.)

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää QR-koodi mobiilitilaamisen tuomia hyötyjä ja haasteita ravintola-alan asiakaspalvelussa ja kartoittaa sen vaikutuksia asiakaskokemukseen, palvelun nopeuteen ja vuorovaikutukseen asiakkaiden ja henkilökunnan välillä. Lisäksi työssä pyritään määrittämään, kuinka suuri osa asiakkaista käyttää aktiivisesti QR-koodi mobiilitilausta ja kuinka sen käyttöönotto on vaikuttanut asiakastytyväisyyteen ja ravintolan toiminnan tehokkuuteen. Luotettavien lähteiden lisäksi hyödynsin omia kokemuksiani työssä ja havaintojani, joita olen kerännyt työskennellessäni VENN-ravintolassa. Lisäksi haastattelin sähköpostitse VENN-ravintolan ravintolapäällikköä sekä tein vapaamuotoisia keskusteluja ravintolan työntekijöiden kanssa. Vierailin myös asiakkaana toisessa ravintolassa missä otettiin samaan aikaan sama QR-koodi mobiilitilausjärjestelmä käyttöön. Opinnäytetyön tekemisen tukena olen hyödyntänyt ChatGPT tekoälyä muun muassa työn ajankäytön tehostamiseen ja motivaation ylläpitämiseen kirjoitusprosesseissa.

## 2 Opinnäytetyön tausta ja tarkoitus

### 2.1 Opinnäytetyön lähtökohdat

Ravintola-alan digitalisaatio on kiihtynyt huomasti ja uusia järjestelmiä kehitetään koko ajan. Isommissa kaupungeissa ja ketjuravintoloissa mobiilitilausjärjestelmien käyttö on ollut käytössä pidemmän aikaa ja hiljattain ne ovat rantautuneet myös muualle Suomeen. Kesällä 2024 Joensuun VENN-ravintolassa otettiin käyttöön QR-koodi mobiilitilausjärjestelmä.

Ennen QR-koodi mobiilitilausjärjestelmää VENN ravintolassa tarjoilu toteutettiin niin sanotusti perinteisellä tavalla. Tilaus otettiin asiakkaalta pöydästä ja ruoat tarjoihin lautasannoksina suoraan pöytiin. Iltaisin toimintamalli saattaa kuitenkin vaihdella. Asiakkaat tekevät tilauksensa itse suoraan tiskiltä, jolloin tilauksen yhteydessä asiakkaalle annetaan numerokyltti. Numerokyltin avulla henkilökunta tarjoilee annokset oikeaan pöytään.

Uuden järjestelmän käyttöönotto ajoitettiin kesäsesongin alkuun, ja käyttöönotto tapahtui nopeasti. Kuusi tuntia koulutuksen aloituksesta järjestelmä oli jo asiakkaiden käytettävissä. Ensin esimiehet koulutettiin, minkä jälkeen vuorossa oli muu henkilökunta. Myös asiakkaita opastettiin järjestelmän käyttöön jatkuvasti, etenkin kesäkaudella.

Mobiilitilausjärjestelmien käyttö on yleistynyt viime vuosina huomattavasti, sillä kuluttajat ovat tottuneet vaivattomiin ja nopeisiin digitaalisiin palveluihin. Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella mobiilitilauksen käyttöönottoa ravintolassa ja selvittää minkälaisia vaikutuksia järjestelmällä on palvelunlaatuun, -nopeuteen, asiakastyytyvyyteen sekä yrityksen toimintaan. Kiihtyvä digitalisaatio on muuttanut kuluttajakäyttäytymistä ja asiakaspalvelua ravintola-alalla sekä muillakin aloilla. (Restolution 2025.)

Opinnäytetyön tarve syntyi siitä, kun yhä useammassa ravintolassa otetaan käyttöön mobiilitilausjärjestelmiä, mutta niiden vaikutuksia ei ole tutkittu vielä paljoa.

## **2.2 Ravintola VENN**

VENN-ravintola on S-ryhmän ketjuravintola ja tällä hetkellä ympäri Suomea on yhteensä kuusi ravintolaa. Vuonna 2023 Joensuun torille valmistui uusi Kauppahalli Joensuu, jonka yläkertaan avattiin VENN-ravintola, joka on viini- ja seurusteluravintola täysi-ikäisille. Ravintola on avoinna maanantaista lauantaihin. Maanantaista torstaihin ravintola avaa ovensa klo 15 ja on avoinna aina klo 23 saakka. Perjantaina ja lauantaina ravintola palvelee asiakkaita klo 12–01. (Kauppahalli Joensuu 2024.) Ravintolassa työskentelee 18 työntekijää ja asiakaskunta koostuu pääsääntöisesti nuorista naisasiakkaista.

Ravintolassa tarjoillaan muun muassa levyjä, mitkä muistuttavat lankkupizzoja, burgereita, salaatteja sekä erilaisia antipasteja. Viinivalikoima on kattava ja saatavilla on monet klassikkocktailit. Ravintolan ilmapiiri on rento ja sinne on helppo mennä nautiskelemaan drinkki esimerkiksi shoppailun ohessa tai tulla ystävien kanssa viettämään iltaa. Ravintolan visuaalinen ilme erottuu monista muista ravintoloista. Näyttäviä ja hauskoja piirrettyjä meemihahmoja on tuotu mukaan ravintolan sisustukseen seinämaalauksin. Meemit ovat myös vahvasti mukana markkinointikuvissa. Torin laidalla kävelykadulla sijaitsevat joensuulaisille tutut Kosiosusi ja Morshukka patsaat ovat myös päässeet mukaan VENNiin piirroshahmojen muodossa. (Kuva 1 ja 2) Patsaat ovat Joensuun suosituimmista valokuvauskohteista. (PKO 2023.)



Kuva 1 ja 2. Kosiosusi ja Morshukka piirroksat VENNissä ja veistokset Joensuun kävelykadulla. (Kuva: Iiri Tahvanainen.)

### 2.3 Mobiilitilausjärjestelmien rooli palveluprosessissa

S-ryhmän ravintoloissa on otettu käyttöön mobiili pöytiintilaussovellus, joka sujuvoittaa asiakaspalvelua ruuhka-aikoina. Sovelluksen käyttö tapahtuu QR-koodin kautta, jonka avulla käyttäjä voi tutustua ravintolan ruokalistaan ja annoksiin, tehdä tilauksen, tilata lisää, kutsua tarjoilijan sekä pyytää laskun ja tarvittaessa pyytää laskun jaettavaksi osiin. Mobiilitilausjärjestelmä on käytössä Suomessa S-ryhmän ravintoloissa yli sadassa toimipaikassa. (Raflaamo 2025.)

Mobiilitilausjärjestelmien käyttö on yleistynyt huomasti erityisesti pikaruokaketjuissa, joissa asiakaspalvelutilanteita pyritään sujuvoittamaan teknologian avulla. Esimerkiksi Hesburger-ravintoloissa asiakkaat voivat tehdä tilauksensa, joko omalla älypuhelimella mobiilisovelluksen kautta tai ravintolassa paikan päällä sijaitsevilla itsepalvelukioskeilla. Itsepalvelukioskit ovat suuria kosketusnäyttöisiä laitteita, joiden kautta asiakas voi tutustua koko ravintolan tuotetarjontaan, kuvien ja tuoteselosteiden avulla. Tilauksen voi tehdä valitsemalla halutut tuotteet suoraan näytöltä, ja maksaminen tapahtuu kortilla

tai mobiilimaksulla ennen tilauksen vahvistamista. Mobiilisovelluksella käyttäjä voi lähettää tilauksen ravintolaan, maksaa sen jo etukäteen, hallita omaa kanta-asiakastiliä ja käytössä on enemmän tarjouskupongeja. Sovellus toimii iPhone ja Android-älypuhelimilla. (Hesburger 2016.)

ABC-ketju tarjoaa asiakkailleen varsin monipuolisen mobiilipalvelualustan, jonka kautta pystyy tilaamaan ja maksamaan ruokaa ennakkoon kaikissa ABC-liikennemyymälöissä. Tilauksen yhteydessä pystyy valitsemaan valmistumisajan sekä päättämään haluaako ruoan mukaan vai nautittavaksi paikan päällä. Saavuttuaan huoltoasemalle asiakas syöttää sovellukseen joko ravintolan pöydän numeron tai noutoparkin numeron, jolloin tilaus toimitetaan oikeaan paikkaan. Sovellus yhdistää tilaamisen ja maksamisen helpoksi kokemukseksi ja tarjoaa samalla etuja. ABC-mobiili mahdollistaa myös mobiilitankkaamisen, sähköauton lataamisen ja autonpesun, mikä tekee siitä kattavan palvelukanavan liikkuville asiakkaille. Maksaminen onnistuu esimerkiksi Apple Paylla, ja ostoksista saa tankkaus- ja lataustiedot sekä kuitit suoraan sovellukseen. (ABC 2025.)

## **2.4 QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän hyödyt yrityksille ja asiakkaille**

Yritykset jatkuvasti etsivät erilaisia keinoja, millä tehostaa palvelujaan samalla kuitenkin vähentäen henkilöstökuluja ja parantamalla asiakaslähtöisyyttä. Mobiilitilausjärjestelmistä voi olla hyötyä näihin asioihin. Lisäksi mobiilitilausjärjestelmä voi vähentää tilausvirheiden määrää, vapauttaa työntekijöitä muihin tehtäviin ja parantaa tehokkuutta. (Restolution 2025.)

Digitalisaatio tuo helpotusta ja tarkkuutta ravintolatyöhön, kunhan uudet toimintatavat ja työkalut otetaan käyttöön asteittain ja henkilöstölle suoritetaan asianmukaiset koulutukset. QR-koodien käyttö voi auttaa ravintolaa parantamaan asiakaskokemusta ja vahvistaa kilpailuetua. QR-koodien käyttöä pitää tarkastella osana kokonaisvaltaista asiakaspalveluprosessia, ja niiden käytöstä saatavaa tietoa analysoida säännöllisesti. Tällöin ravintola voi

kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti ja reagoida tarpeisiin ajoissa.  
(Recomment 2025.)

QR-koodien avulla asiakkaat voivat selailla ruokalistaa omassa tahdissaan. Tilauksen voi tehdä suoraan omalta mobiililaitteeltaan ilman, että tarvitsee odottaa tarjoilijaa. Palveluprosessi nopeutuu ja se parantaa asiakaskokemusta erityisesti kiireisinä aikoina, kuten esimerkiksi kuumina kesäpäivinä vilkkailla terasseilla. Mahdollisuus tehdä tilaus suoraan pöydästä vähentää jonotustilanteita ja lisää mukavuutta, mikä tekee palvelutilanteesta miellyttävämmän ja sujuvamman. (Restolution 2025.)

### **3 Mobiilitilausjärjestelmät ravintoloissa**

#### **3.1 Mobiilitilausjärjestelmät: Digitaalisen tilauksen aikakausi**

Mobiilitilausjärjestelmät ovat digitalisaation uusia ratkaisuja, joiden avulla asiakkaat voivat tehdä tilauksia suoraan omilta mobiililaitteiltaan. Järjestelmät ovat yleistyneet varsinkin pikaruokaravintoloissa. Mobiilitilausjärjestelmä on tekninen ratkaisu, joka mahdollistaa asiakkaiden tehdä tilauksia ja maksaa palveluista tai tuotteista älypuhelimien, tabletin tai muun mobiililaitteen avulla. Erilaisten mobiilitilauksien tekeminen onnistuu niin ravintolassa paikan päällä tai ennakkoon. (ks. esim. Hesburger 2014.)

Ruoan tilaussovellusten ja verkkokauppojen määrä on yleistynyt merkittävästi ja moni ravintola-alan toimija on kehittänyt omia digitaalisia palvelujaan jo ennen koronapandemiaa, mikä helpotti palvelujen siirtymistä kontaktittomampaan muotoon. Toimivat kotiinkuljetuspalvelut ja verkkokaupat osoittautuivat merkittäviksi eduiksi koronapandemian alkuvaiheessa. Digitalisaatio tuo tarkkuutta ja helppokäyttöisyyttä ravintolatyöhön, jos henkilöstö koulutetaan järjestelmiin ja niiden käyttöön asianmukaisesti. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä on varsin tärkeää huolehtia siitä, että ravintolan viihtyvyys tai asiakaskokemus ei heikenny järjestelmän käyttöönoton myötä. Uuden

teknologian omaksuminen edellyttää henkilöstöltä avointa asennetta ja kiinnostusta digitaalisia ratkaisuja kohtaan. Oikein toteutettuna teknologia voi huomattavasti sujuvoittaa sekä henkilökunnan, että asiakkaan asiointia ja näin parantaa koko palveluprosessia. (Atria 2022.)

### **3.2 QR-koodi osana digitaalista tilaamista**

VENNin tilausjärjestelmän pohjana on QR-koodit. QR-koodi tulee sanoista Quick Response, joka tarkoittaa suomeksi nopeaa vastausta. Se on kaksiulotteinen ruutukoodi, johon pystyy tallentamaan suuren määrän informaatiota. Sen on kehittänyt alun perin japanilainen yritys Denso Wave 1990-luvulla nopeuttamaan muun muassa autoteollisuuden prosesseja. Koodi koostuu useista mustista ja valkoisista neliöistä, jotka on järjestetty ruudukoksi. Älylaitteet kuten matkapuhelimet ja QR-koodinlukijat pystyvät sen skannaamaan. (Liukkonen 2012.)

Koodit voivat sisältää monia erilaisia tietoja, kuten verkkosivujen URL-osoitteita ja yhteystietoja. Kun älylaitteen kameralla tai erillisellä sovelluksella skannataan koodi, niin laite lukee sen sisällön ja suorittaa siihen liittyvän toiminnon, esimerkiksi lisää yhteystiedon puhelimeen tai avaa verkkosivuston. QR-koodien käyttö ja suosio on merkittävästi kasvanut erityisesti niiden helppokäyttöisyyden ja laajojen sovellusmahdollisuuksien ansioista. QR-koodi on oivana apuvälineenä myös markkinoinnissa, mobiilitilauksissa ja erilaisissa maksutapahtumissa. (Wikipedia 2024.)

### **3.3 QR-koodi mobiilitilaamisen hyödyt ja käytettävyys**

Vuonna 2020 alkoi koronapandemia, jonka myötä QR-koodien käyttö yleistyi huomattavasti. Vanhoihin toimintatapoihin tuotiin uusia ja turvallisempia ratkaisuja. Pandemian aikana korostui tarve minimoida fyysisiä kontakteja sekä turvata ihmisten terveys, joka johti uusien ratkaisujen kehittämiseen. QR-koodit

osoittautuivat varsin tehokkaaksi ja joustavaksi vaihtoehdoksi, jotka soveltuivat hyvin pandemiaohjeiden vaatimuksiin. Tämä muun muassa mahdollisti erilaisten digitaalisten ruokalistojen ja maksamisratkaisujen käytön. (Kärki 2023, 4.)

Erilaisiin julisteisiin ja mainoslehtiin mahtuu vain rajallinen määrä tietoa, mikä voi olla ongelma mahdollisten potentiaalisten asiakkaitten kohdalla, sillä he usein haluavat saada enemmän tietoa yrityksestä, mitä painomateriaaliin mahtuu. Jos tärkeitä yksityiskohtaisia tietoja puuttuu, se voi johtaa asiakkaan kiinnostuksen menettämiseen. QR-koodien avulla painettuun materiaaliin voi lisätä digitaalisen ulottuvuuden. Sen avulla ihmiset voivat tarkastella lisätietoja yrityksistä kuten valokuvia, videoita ja muita digitaaliseen sisältöön liittyviä asioita, jotka eivät ole vielä mahdollisia painetuissa materiaaleissa. (Vall 2025.)

Ruokalistojen tulostaminen on aikaa vievää sekä epäekologista, sillä se kuluttaa paperia. Sen sijaan, että yrityksissä tulostaisi menun vaihtuessa uusia painettuja ruokalistoja, voidaan tulostaa QR-koodeja. Asiakkaat skannaavat koodin ja saavat digitaalisen version ruokalistasta käyttöönsä. QR-koodin sisältämän tiedon pystyy muuttamaan ilman, että koodi vaihtuu. Prosessi on huomattavasti helpompi ja myös sujuvampi, sekä kaikki tarvittava on helposti asiakkaiden ulottuvilla. (Restolution 2025.)

Osaksi arkipäivää nousseet QR-koodit ovat tuoneet mukanaan myös monia haittapuolia. Huijarit voivat levittää QR-koodeja eri kanavien kautta, kuten sosiaalisessa mediassa, sähköpostilla tai jopa fyysisillä lentolehtisillä ja tarroilla. Niillä mainostetaan esimerkiksi kiinnostavia erikoistarjouksia tai pyydetään käyttäjää suorittamaan kiireellinen tietoturvapäivitys. ”Quishing” eli suomeksi QR-koodin avulla tapahtuva huijaus. ”Quishing”-sähköpostiviestit, ovat osa huijausmenetelmää, mutta ne eivät sisällä perinteisille kalasteluviesteille ominaisia linkkejä tai liitetiedostoja. Tämän takia ne pystyvät ohittamaan sähköpostipalvelujen suodattimen. Näin huijarit pystyvät harhauttamaan käyttäjiä toimimaan nopeasti ja skannaamaan QR-koodin, mikä johtaa tietoturvariskiin. Ne ohjaavat sen käyttäjät väärennettyihin sovelluksiin tai haitallisille ja epäluotettaville verkkosivuille. Tietämättään käyttäjät saattavat

jakaa henkilökohtaisia tietojaan, kuten luottokorttitietoja, salasanoja tai muita arkaluonteisia tietoja. Tällaiset huijaukset voivat johtaa vakaviin taloudellisiin menetyksiin tai turvallisuusriskeihin, kuten identiteettivarkauksiin. Siksi on erittäin tärkeää olla tarkkana, millaisia QR-koodeja skannaa ja varmistaa, että ne ovat peräisin luotettavista lähteistä. (Traficom 2023.)

QR-koodien laaja käyttökelpoisuus on erityisen merkittävää, koska niitä voidaan liittää melkein mihin tahansa, kuten julisteisiin, mediaan, esitteisiin, mainoksiin, ravintoloidenmenuisiin ja tuotepakkauksiin. Monipuolinen käytettävyys tekee QR-koodeista hyödyllisempiä ja mahdollistaa yrityksille vaivattoman tavan tarjota asiakkailleen digitaalisia palveluita ja lisätietoja. QR-koodit ovat luotettavia ja turvallisia, kun ne tulevat luotettavista lähteistä. Käytettävyys tekee arjesta helpompaa niin yrityksille kuin kuluttajille, sillä niiden avulla voidaan esimerkiksi maksutapahtumia nopeuttaa, tarjota ajankohtaista tietoa vaivattomasti ja mahdollistaa kontaktittomat palvelut. Näiden lukuisten käytettävyyksien ansiosta QR-koodit ovat varsin tehokkaita työkaluja monille eri toimialoille, ja niiden käyttö voi tehostaa liiketoimintaprosesseja sekä parantaa asiakaskokemusta. (Restolution 2025.)

## **4 Mobiilitilausjärjestelmien vaikutus asiakaskokemukseen ja palvelunlaatuun**

### **4.1 Asiakastyytyväisyys mobiilitilaamisessa**

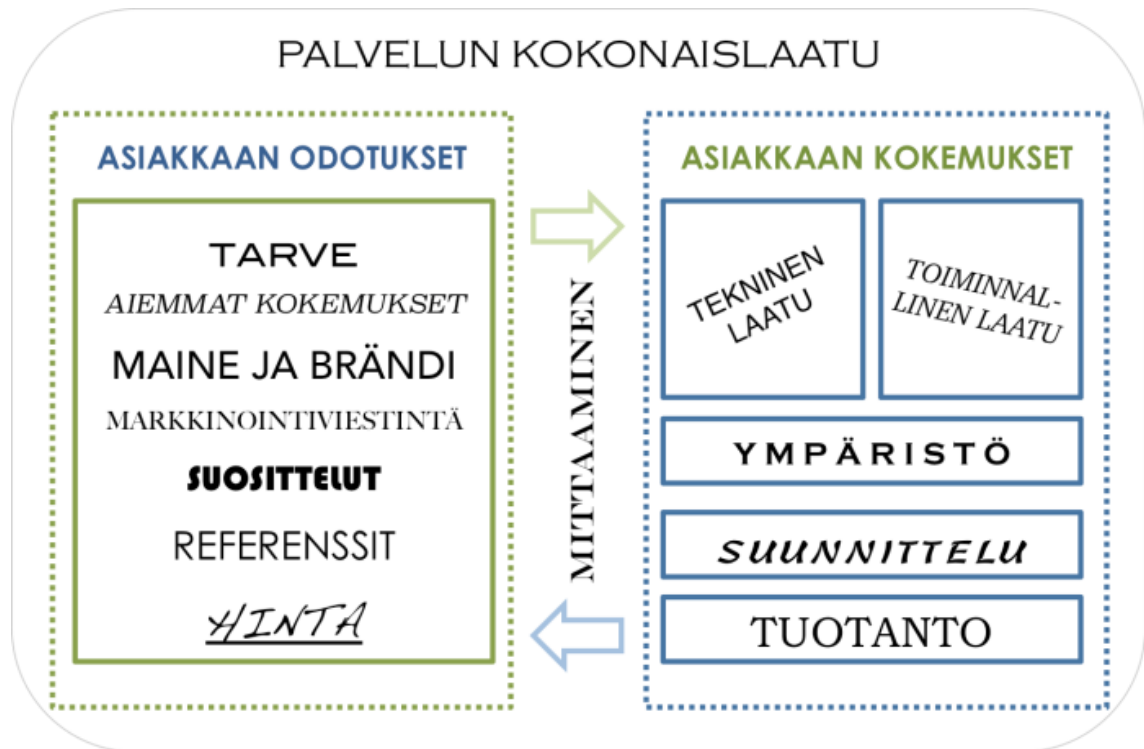
Asiakastyytyväisyys on termi ja se tarkoittaa sitä, miten hyvin asiakkaan odotukset täyttyvät jostakin tuotteesta tai palvelusta. Tällä voidaan mitata, kuinka onnistunut asiakaskokemus on yritykselle. Yleensä tyytyväiset asiakkaat palaavat isommalla todennäköisyydellä uudestaan asiakkaaksi ja kertovat positiivisesta kokemuksesta. (Wikipedia 2024.)

QR-koodi mobiilitilausjärjestelmissä yksi merkittävimmistä eduista on ajan säästö. Kun asiakkailla on käytössä pöydissä QR-koodit, he pääsevät suoraan

istumaan ilman, että heidän täytyy odotella asiakaspalvelijaa. Ruokalistoihin tutustuminen ja tilausten tekeminen onnistuu esimerkiksi ruuhkatilanteissa nopeasti. Tämä nopeuttaa palveluprosessia, vähentää tilausruuhkia sekä mahdollistaa asiakaspalvelijan palvelemaan useampia asiakkaita tehokkaasti saman aikaisesti. Nämä tekijät vaikuttavat positiivisesti asiakastyytyvyyteen. QR-koodi mobiilitilaaminen voi myös vähentää inhimillisten virheiden riskiä, sillä asiakas syöttää itse oman tilauksensa järjestelmään, jolloin mahdollisten virheiden määrä pienenee. Näiden hyötyjen lisäksi järjestelmä tarjoaa ekologisen vaihtoehdon tuttuihin paperimenuisiin verrattuna. Järjestelmän käyttö vähentää paperijätettä ja ympäristön kuormitusta, kun paperitulosteiden tarve vähenee. Kun asiakas käyttää QR-koodi mobiilitilausjärjestelmää, silloin hän välttyy koskettamasta yhteisiä paperisia menuja tai pintoja, mikä puolestaan vähentää erilaisten sairauksien tartuntariskiä ja tekee ravintolassa asiointikokemuksen yhä turvallisemmaksi. (Restolution 2025.)

## **4.2 Palvelunlaadun merkitys**

Palvelunlaatu tarkoittaa lyhyesti sitä, miten asiakkaan ennakko-odotukset ja toiveet täyttyvät sekä miten asiakkaan yksilölliset tarpeet pystytään täyttämään. Esimerkiksi jos asiakkaan odotukset ovat alhaiset ja palvelukokemus ylittää ne selkeästi, niin voidaan pitää asiakaskokemusta positiivisena. (Wulff 2023.)



Kuvio 1. Palvelun kokonaislaatu. (Tirkkonen 2014.)

Mobiilitilausjärjestelmien osalta teknologian hyväksyntämalli selittää asiakkaiden halukkuutta käyttää mobiilitilausjärjestelmiä ravintoloissa. Asiakkaat, jotka kokevat järjestelmän helpoksi käyttää ja kokevat sen parantavan palvelun laatua tai nopeutta, todennäköisemmin tulevat hyödyntämään sitä. Teknologian hyväksyntämallin avulla voidaan myös arvioida, miten asiakkaat ja henkilökunta suhtautuvat mobiilitilauksiin sekä niiden käyttöönoton mahdollisiin haasteisiin. (Wikipedia 2024.)

Mobiilitilausjärjestelmä, joka on suunniteltu vaivattomaksi ja käyttäjäystävälliseksi, voi vaikuttaa palveluntehokkuuteen, laatuun ja asiakaskokemukseen.

## 5 Tiedonkeruumenetelmät opinnäytetyössä

### 5.1 Tiedonkeruu ja aineiston analyysi

Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa käytyjä vapaamuotoisia keskusteluja sekä sähköpostin välityksellä tehtyä

haastattelua VENNin ravintolapäällikölle. Työskennellessäni VENN-ravintolassa kysyin asiakkailta sekä kollegoilta heidän käyttökokemuksiaan mobiilitilaamisesta. Tavoitteena oli haastattelun ja keskusteluiden kautta kartoittaa QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän käyttökokemuksia ja niiden vaikutuksia asiakastyytyvyyteen. Työntekijöille suunnatuilla keskusteluilla selvitettiin, miten mobiilitilausjärjestelmä vaikuttaa heidän työprosesseihinsa ja työn sujuvuuteen.

Luotettavina ensisijaisina lähteinä hyödynnettiin myös S-ryhmän sisäisiä materiaaleja, kuten tilastoja ja raportteja mobiilitilaamisen käyttömäärästä. Lisäksi työtä oli tukemassa omat kokemukset ja havainnot, jotka keräsin työskentelyn aikana VENN-ravintolassa. Omat käytännön havainnot tuovat konkreettista näkökulmaa, jotka täydentävät muilla tavoin hankittua tietoa. Lisäksi vierailin asiakkaana Amarillossa ja tein tilauksen QR-koodi mobiilitilaamisella. Näiden erilaisten aineistojen avulla pyrin tarjoamaan selkeän ja kattavan kuvan QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän toimivuudesta ja kehityskohteista. Tulokset ovat suuntaa antavia. Tiedonkeruun kautta saadut tiedot analysoin ja poimin sitä kautta kehitysehdotuksia.

## **5.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys**

Opinnäytetyössäni olen noudattanut ammattikorkeakoulun tutkimusetiikan yhteisiä periaatteita. Koska opinnäytetyöni aineisto koostui vapaamuotoisista haastatteluista ja havainnoista ilman arkaluontoisia henkilötietoja, eettistä ennakoarviointia tai virallista tutkimuslupaa ei tarvittu. Tarvittaessa haastateltavilta pyydettiin suullinen lupa osallistumiseen. (TENK 2023, 11-14.)

Olen hyödyntänyt opinnäytetyöni teoreettiseen taustaan ajankohtaisia ja luotettavia lähteitä. Lisäksi olen käyttänyt S-ryhmän sisäisiä lähteitä ja tietoja, jotka ovat tarjonneet konkreettista tietoa mobiilitilausjärjestelmän käyttöönotosta ja toimivuudesta ravintolaympäristössä. Työni tueksi olen myös hyödyntänyt omia kokemuksiani järjestelmän käyttäjänä sekä työntekijänä ravintolassa, jossa kyseinen järjestelmä on ollut käytössä. Nämä kokemukset ovat auttaneet

havainnoimaan järjestelmän toimivuutta sekä asiakkaiden että henkilökunnan näkökulmasta ja syventäneet ymmärrystäni aiheesta käytännön tasolla.

### 5.3 Prosessin kuvaus

Opinnäytetyön prosessi alkoi kesällä 2024, kun sain idean opinnäytetyön aiheeseen. Aloitin työskentelemään VENN-ravintolassa kesävuoropäällikkönä, ja ravintolassa otettiin tuolloin QR-koodi mobiilitilaaminen käyttöön. VENN:ssä kesä on kaikista kiireisintä aikaa ja silloin saimme heti oikein hyvän ensikosketuksen järjestelmän käyttöön. Esihenkilöille ja muulle henkilökunnalle järjestettiin erilliset kahden tunnin koulutukset järjestelmänkäyttöön. Käyttöönottoon kuitenkin liittyi haasteita, kuten henkilöstön asenteet uutta teknologiaa kohtaan sekä järjestelmään syötettävien tuotteiden manuaalisen lisäämisen haasteellisuus. Opinnäytetyön aineistonkeruu menetelminä tein haastattelun VENN-ravintolan ravintolapäällikölle sekä keskustelin kollegoiden ja asiakkaiden kanssa työn teon ohella. Kysyin aina asiakkailta, ketkä käyttivät QR-koodi mobiilitilausjärjestelmää, miten he kokivat järjestelmän käytön.

Haastattelin Joensuussa sijaitsevan VENN-ravintolan ravintolapäällikköä. Haastattelu toteutettiin joulukuussa 2024 sähköpostitse, ja tarkoituksena oli selvittää, miten mobiilitilausjärjestelmän käyttöönotto on koettu hänen mielestään ja millaisia kokemuksia henkilökunnalla on järjestelmän käytöstä arjessa. Ravintolapäällikkö toi esiin asiakkailta saatuja palautteita, sekä käyttöönottoon liittyviä haasteita. Haastattelun tulokset tuovat arvokasta näkökulmaa työn tuloksiin. Järjestelmän käyttöönotto tapahtui vuonna 2024 ruokalistan vaihdon yhteydessä ennen kesäsesongin alkua. Haastattelun tavoitteena oli syventää ymmärtämistä QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän käyttöönottoon ja käytettävyyteen liittyvistä asioista. Tarkoituksena oli myös selvittää, miten työntekijät ja asiakkaat ovat ottaneet järjestelmän vastaan ja millaisia vaikutuksia sillä on ollut ravintolan toimintaan sekä minkälaisia hyötyjä ja haasteita sen käyttöönottoon on liittynyt. Haastattelulla pyrittiin täydentämään teoreettista tietoa konkreettisilla esimerkeillä. VENN-ravintola oli yksi

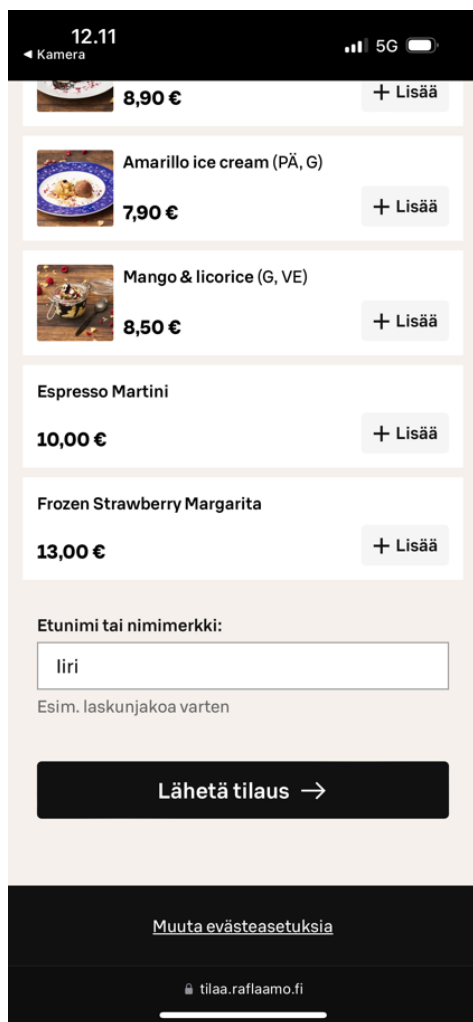
ensimmäisistä á la carte ravintoloista Joensuussa, jossa on otettu käyttöön QR-koodi mobiilitilausjärjestelmä. VENN-ravintola toimi järjestelmän pilottikohteena.

Vierailin myös toisessa Joensuussa sijaitsevassa ravintolassa maanantaina 9.12.2024 klo 12. Kyseisessä ravintolassa vierailin sen takia, koska siellä otettiin samaan aikaan kyseinen QR-koodi mobiilitilausjärjestelmä käyttöön, kuin VENNissä. Ravintola käynnilläni hyödynsin QR-koodi mobiilitilausjärjestelmää tilausten tekemiseen. Järjestelmä otettiin kyseisessä ravintolassa käyttöön kesällä 2024. Ravintolassa oli vierailuhetkellä erittäin rauhallista, sillä lisäksi siellä oli vain yksi muu pöytäseurue. QR-koodistandi puuttui kokonaan pöydästä, jonka valitsin, joten jouduin pyytämään standin erikseen asiakaspalvelijalta ja täten mobiilitilausjärjestelmää en päässyt heti käyttämään. Havainnoin samalla, että muutamista muistakin pöydistä standi puuttui kokonaan. QR-koodistandi on irrallinen eikä sitä ollut kiinnitetty pöytään kiinni (kuva 5). Mobiilitilausjärjestelmä oli helppokäyttöinen, eikä sen käyttö tuottanut vaikeuksia. Tätä edesauttoi se, että olin käyttänyt aiemmin samanlaista mobiilitilausjärjestelmää.

## **6 Ennakko-oletukset mobiilitilaamisen hyödyistä**

### **6.1 Asiakastyytyväisyyden ja palvelunlaadun parantuminen**

QR-koodi mobiilitilaamisessa odotettuina hyötyinä on sen helppo käytettävyys. Asiakas voi tutustua omassa rauhassa ruoka- ja juomalistaan ilman paineen tuntua. Tilauksen teon helpotuksena tukemassa on valokuvat annoksista ja drinkeistä sekä hinta on jokaisen tuotteen kohdalla (kuva 3). Asiakkaan, jolla on erityisruokavalio voi kokea palvelun turvallisemmaksi ja luotettavammaksi, sillä kuvausta tukemassa on valokuvat annoksista.



Kuva 3. Näkymä ruoka-annoksista (Kuva: Iiri Tahvanainen)

Mobiilitilauksen käyttö voi sujuvoittaa asiakaspalvelun saamisen nopeutta. Asiakkaat saavat paremman käsityksen annoksista, vähemmän pettymyksiä ja enemmän tyytyväisyyttä. Mobiilitilauksen teon jälkeen voi jättää asiakaspalautteen hymiöarvostelulla eli tunnepohjaisella palautteella, miten tilaus sujui. Ystävällinen ja kiireetön asiakaspalvelu nostaa palvelun laatua, vaikka teknologia on isossa osassa palvelupolkua. Suurin osa VENN:in asiakaskunnasta on nuoria aikuisia, joille teknologian käyttö on olennainen osa arkea, mikä voi madaltaa QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän käytön kynnyksiä.

## 6.2 Kustannustehokkuus ja operatiivisen tehokkuuden parantuminen

Lisämyynnin teko QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän avulla on helppoa ja vaivatonta VENN ravintolassa. Suuremmalla todennäköisyydellä asiakas tilaa

lisää tuotteita mobiilitilausjärjestelmää käyttäen. Kun asiakas tilaa juomat QR-koodi mobiilitilausjärjestelmällä, tarjoilija voi tuoda useamman pöydän juomat kerralla, sillä tilausten ottamiseen pöydistä ei tarvitse käyttää aikaa erikseen. Tämä tehostaa työskentelyä ja säästää aikaa. Henkilöstökuluja se ei vähennä, sillä mobiilitilauksen käsittely vie aikaa ja vaatii keskittymistä. Mobiilitilauksien vastaanottoon on käytössä yksi tabletti, joka on sijoitettu baaritiskille kassan viereen. (Kuva 5.) Palvelun nopeus kärsii ajoittain, kun tablettiin on tullut uusia tilauksia ja samaan aikaan tiskillä on asiakasjono.



Kuva 4. Tabletti mobiilitilausten vastaanottamiseen (Kuva: Iiri Tahvanainen).

Tabletin kautta mobiilitilaaminen voidaan tarpeen tullen kytkeä päälle tai pois. Lähtökohtaisesti järjestelmä on aina käytössä, kun ravintola on auki. Keittiön voi merkitä myös auki tai kiinni, jolloin ruokien tilaaminen ei ole mahdollista, kun keittiö on kiinni.

### 6.3 Teknologian hyväksyntä ja haasteet

QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän käytössä voi olla haasteena se, että kaikki eivät ole samalla tavalla tottuneita käyttämään QR-koodeja tai erilaisia

mobiilisovelluksia. VENN:sä käy myös vanhempia asiakkaita, joille uuden teknologian käyttö ei välttämättä ole niin helppoa, kuin nuoremmille asiakkaille, jotka ovat tottuneet käyttämään erilaisia järjestelmiä osana arkeaan.

Jos mobiilitilausjärjestelmä ei ole tarpeeksi selkeä käyttää, se voi aiheuttaa helposti turhautumista käyttäjässä, mikä voi johtaa siihen, että järjestelmä jää kokonaan käyttämättä. Mobiilitilausjärjestelmän toimivuus edellyttää internetyhteyttä ja heikko verkkoyhteys voi aiheuttaa katkoksia järjestelmän käytössä, mikä voi johtaa myös käyttäjän turhautumiseen. Asiakkaalla voi olla epäselvyyttä siitä, voiko mobiilitilausjärjestelmästä huolimatta pyytää tarjoilijaa paikalle vai pitääkö kaikki tehdä mobiilisovelluksen kautta.

VENN ravintolassa mobiilitilausjärjestelmän käyttö edellyttää, että asiakas lukee QR-koodin, mikä voi aiheuttaa tietoturvariskin, jos koodi on väärennetty tai se on vaihdettu toiseen ravintolan huomaamatta. Tällöin asiakas voidaan ohjata huijaus verkkosivustolle, mikä voi vaarantaa tietoturvan. Asiakas ei pysty tarkistamaan avattavan linkin kohdetta, mikä lisää riskiä, että joutuu tietojenkalastelun uhriksi.

## **7 Havainnointikäynti mobiilitilausta hyödyntävässä ravintolassa**

### **7.1 Ravintolakäynnin kuvaus**

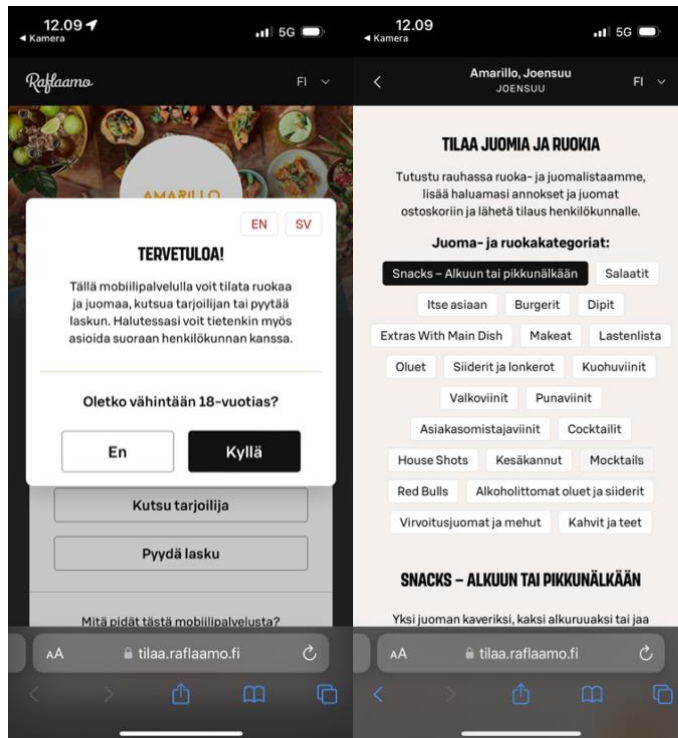
QR-koodin saa luettua, kun avaa älypuhelimien kameran ja tarkentaa kameran koodiin (kuva 5). Ravintolassa käydessäni QR-koodin käyttäminen oli erittäin helppoa ja vaivatonta. Puhelimen kamera tunnisti QR-koodin heti siihen tarkennettua, ja mahdollisuus avata linkki tuli puhelimen näytölle. Linkkiä painamalla siirtyi puhelin Raflaamo-sivustolle, jossa on ravintolan digitaalinen ruokalista.



Kuva 5. Näkymä puhelimen kamerasta, kun QR-koodin lukee (Kuva: liri Tahvanainen.)

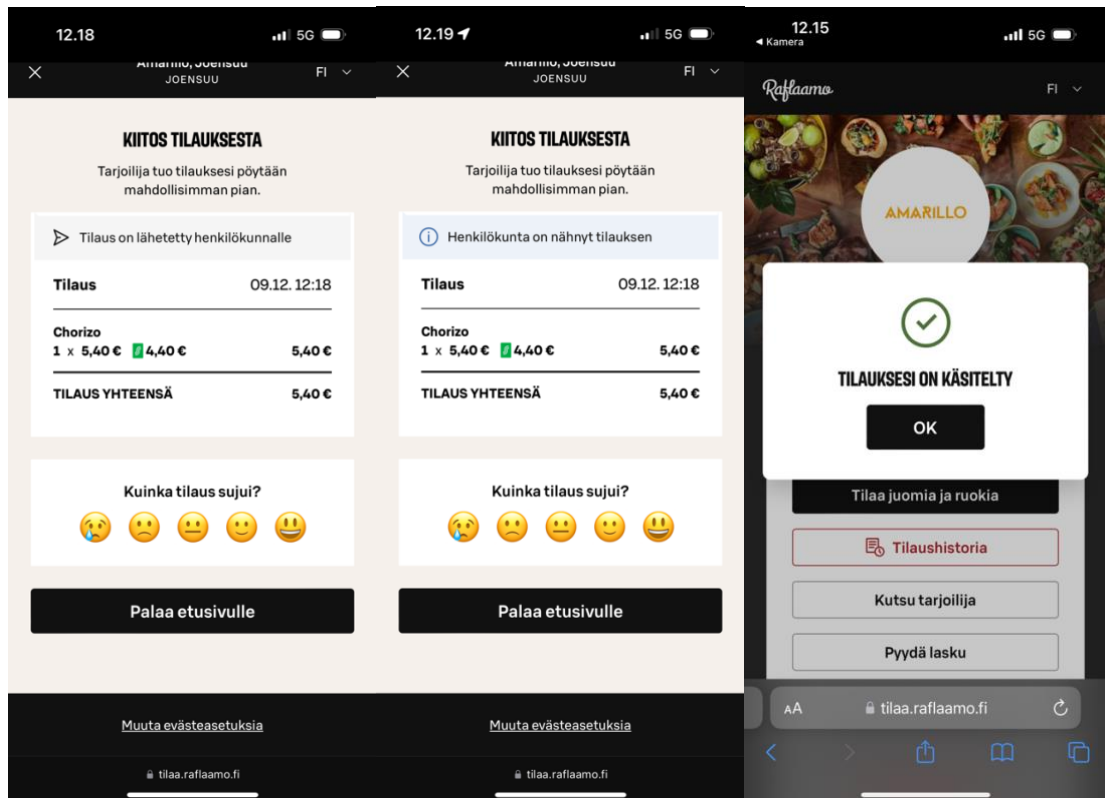
Heti ensimmäisenä sivustolla kysytään käyttäjältä, onko käyttäjä alaikäinen vai täysi-ikäinen (kuva 6). Täysi-ikäisyyttä, ei pysty todistamaan tällä hetkellä järjestelmässä, vaan asiakaspalvelijan vastuulle jää tarkistaa asiakkaalta henkilöllisyystodistus, jos tarve vaatii.

Raflaamon mobiilitilausjärjestelmässä ruoat ja juomat olivat selkeästi kategorioitu omiin kategorioihin, mikä helpotti tuotteiden löytämistä (kuva 7). Ruoka- ja juomalistaa selatessa huomasin, että kaikkia juomia ei ollut lisätty Raflaamon sivuille mobiilitilaamiseen. Lisäksi opiskelijoille suunnattuja tarjouksia ei oltu mainittu ollenkaan.



Kuva 6 ja 7. Näkymä järjestelmästä heti, kun linkin avaa ja mobiilitilaus sivulta (Kuva: Iiri Tahvanainen.)

Ensimmäiseksi tilaukseksi tilasin alkuun juomista klo 12.11 ja alkupalaksi chorizoa klo 12.18 mobiilitilausjärjestelmän kautta. Tarjoilija kuittasi ensimmäisen tilauksen vastaanotetuksi klo 12.15, minkä jälkeen juoma saapui pöytään ja klo 12.22 alkuruoka tarjoiltiin minulle, eli palvelu sujui nopeasti.



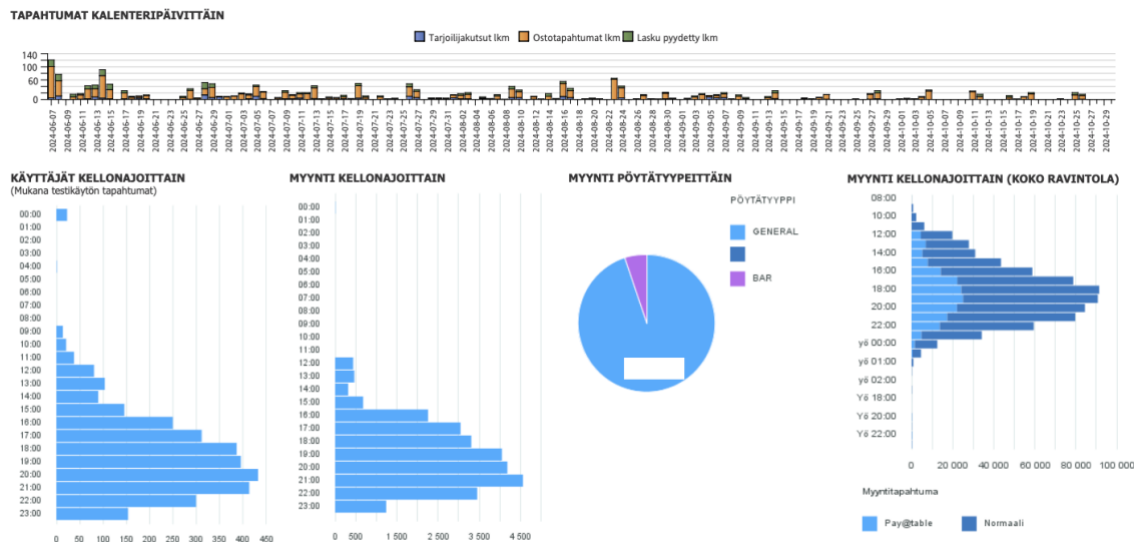
Kuva. 8, 9 ja 10 Näkymä tilauksesta, kun se on lähetetty tarjoilijalle ja siitä, kun se on vastaanotettu. (Kuva: liri Tahvanainen.)

Kun asiakas tekee tilauksen QR-koodi mobiilitilausjärjestelmän kautta, näytölle ilmestyy vahvistusteksti, jossa lukee, että tilaus on lähetetty henkilökunnalle (kuva 8). Kun henkilökunta kuittaa nähdynsi tilauksen tabletista, minne tilaukset tulee, niin asiakas saa siitä tiedon itselleen (kuva 9). Tilaus kuittaantuu lopullisesti, kun tilaus on valmis ja se toimitetaan asiakkaalle (kuva 10).

## 8 Aineiston kerääminen

### 8.1 Ravintolapäällikön haastattelun keskeiset tulokset

VENN-ravintolassa mobiilitilausjärjestelmän käyttöönoton ensisijaisena tavoitteena oli, kasvattaa myyntiä ja tehostaa asiakaspalvelua. Ravintola halusi kasvattaa erityisesti alakerran ruokamyyntiä sekä helpottaa isojen asiakasmäärien palvelua. QR-koodin avulla asiakkaiden on mahdollista tehdä tilauksensa ilman, että tarjoilija on välittömässä läheisyydessä.



Kuvio 2. Mobiilitilausjärjestelmän käyttö dataa ajalta 7.6.-29.10.2024. (Kuva: PKO.)

Sain VENN-ravintolan ravintolapäälliköltä mobiilitilausjärjestelmästä käyttödata raportin ajalta 7.6.-29.10.2024 (kuvio 2). Raportin perusteella korkein käyttö aika on kello 19–22.

Tietojen perusteella järjestelmän käyttö alkaa lisääntyä iltaa kohden, ja suurin käyttöhuippu sijoittuu kello 20 aikaan. Tähän ajankohtaan osuu myös mobiilitilausjärjestelmän kautta tapahtuva suurin myynti. Tämä viittaa siihen, että asiakkaat suosivat mobiilitilaamista erityisesti ilta-aikaan, jolloin ravintolassa on todennäköisesti vilkkainta.

Haastattelussa nousi esiin se, miten henkilökunta suhtautunut mobiilitilausjärjestelmän käyttöönottoon. VENN-ravintolan henkilökunta koostuu monen ikäisistä ja osa heistä koki järjestelmän käyttöönottamisen haastavaksi. Työntekijöistä osa koki, että järjestelmän käyttö lisää työmäärää tai vaikeuttaa työnkulkua erityisesti kiireisinä hetkinä. Lisäksi osa koki, että järjestelmä syrjäyttää perinteistä tarjoilijan työtä ja vähentää henkilökohtaista asiakaspalvelua, mikä koettiin ristiriitaiseksi ammattiympäristön näkökulmasta. Nämä asenteet voivat vaikuttaa myös siihen, kuinka aktiivisesti henkilökunta suosittelee järjestelmää asiakkaille. Osa työntekijöistä taas näki järjestelmän hyödyllisenä työvälineenä.

Haastattelun perusteella kävi ilmi, että suurin osa iäkkäämmistä asiakkaista suosii yhä edelleen perinteistä palvelumallia, jossa tarjoilija ottaa tilauksen pöydästä. Järjestelmän käyttö koetaan haastavaksi ja monimutkaiseksi. Tämä havainto voidaan kytkeä aikaisemmin mainittuun teknologian hyväksyntämalliin (TAM), jonka mukaan käyttäjän kokema hyödyllisyys ja koettu helppokäyttöisyys vaikuttavat suoraan teknologian käyttöaikomukseen.

Jos teknologia koetaan hankalakäyttöiseksi tai epäselväksi, kuten osa asiakkaista mobiilitilauksen kohdalla kokee, ei sen käyttöönotto ole todennäköistä, vaikka sen hyödyt esimerkiksi tilausprosessin nopeuttajana olisivatkin ilmeiset. Mobiilitilaus ei haastattelun mukaan vaikuttanut yleiseen asiakastytyvyyteen, mutta laskun saamisen koettiin nopeutuneen merkittävästi.

Taloudellisesti mobiilitilausjärjestelmä tuotti hyötyjä. Haastattelun mukaan kesäkauden aikana lisätilausten määrä kasvoi, ja arvio lisämyynnistä oli noin 2000 euroa kuukaudessa. Erityisesti pienten lisätuotteiden, kuten juomien ja dippien myynti lisääntyi (Kuva 11).

## SUOSITTELUKSET / PROMOT

		<b>Kpl</b>
cart_recommendations	Maistuisiko vielä jälkkäri	15
product_recommendations	Suosituks	10
welcome_recommendations	Mites ekana?	17
	Maistuisiko alkuun?	3
<b>Overall - Summary</b>		<b>45</b>

Kuva 11. Lisämyyntituotteiden myynti määriä (Kuva: PKO, 2024.)

Welcome\_recommendations viittaa tuotteisiin, joita järjestelmä suosittelee heti käytön alussa, esimerkiksi juomia. Product\_recommendations tarkoittaa tuotteita, joita järjestelmä ehdottaa ruokavalintojen yhteydessä, kuten lisukkeita

tai sopivia juomia annoksen rinnalle. Cart\_recommendations puolestaan viittaa ostoskorin yhteydessä esitettyihin ehdotuksiin, kuten jälkiruokiin, kahviin tai muihin lisätuotteisiin, joita asiakas voisi vielä haluta tilaukseensa.

1.8. Raflaamo mobiilipalvelu							
	KÄYTTÄJÄT	TARJOILIJAKUTSUT	OSTOTAPAHTUMAT / KUITIT	LASKU PYYDETTY LKM	YKSI LASKU	JAETTU LASKU	MYynti €
PALVELU	3 164	220	1 328	391	230	161	3,9%
%-OSUUS / INDEKSI							3,9%
KOKO RAVINTOLA			49 912				

Taulukko 1. Dataa mobiilipalvelusta (Kuva: PKO, 2024.)

Taulukossa (taulukko 1) esitetään mobiilitilausjärjestelmän käyttöön liittyviä tunnuslukuja. Siinä näkyy, kuinka moni asiakas on käyttänyt mobiilipalvelua sekä kuinka monta tarjoilijakutsua on tehty järjestelmän kautta. Lisäksi taulukossa on tiedot tapahtumien ja kuittien lukumääristä sekä laskujen jakamiseen liittyvistä valinnoista. Kuinka usein laskua on pyydetty, ja miten usein asiakas on halunnut laskun joko yhdessä tai jaettuna. Mobiilitilausjärjestelmän kautta tullut myynti on ollut 3,9 prosenttia koko ravintolan myynnistä kyseisellä ajanjaksolla.

Pöytäkierto nopeutui sesongin aikana, mutta samalla maksamattomien laskujen määrä kasvoi jonkin verran, erityisesti ilta-aikaan. Haastattelun ja omakohtaisen kokemuksen perusteella QR-koodi mobiilitilausjärjestelmä tarjoaa ravintolalle mahdollisuuksia toiminnan tehostamiseen ja asiakaskokemuksen kehittämiseen.

## 8.2 Omat kokemukset järjestelmän käytöstä sekä palautteet asiakkailta

Oma kokemukseni mobiilitilausjärjestelmän käytöstä ravintolakäynnillä oli kokonaisuudessaan positiivinen. Järjestelmää oli helppo käyttää, mikä osittain selittyy sillä, että olen tottunut teknologian käyttöön arjessani. Lisäksi käytössäni on sama järjestelmä myös omalla työpaikallani, joten se oli minulle jo

entuudestaan tuttu. Käyttöliittymä oli selkeä ja visuaalisesti loogisesti rakennettu: ruoat, juomat ja muut tuotteet oli jaoteltu omiin kategorioihinsa, ja jokaisen tuotteen kohdalla oli selkeästi esitetty myös hinta ja allergeenit. Tilaaminen sujui vaivattomasti. Tilauksen yhteydessä asiakas kirjoittaa omat nimikirjaimensa, mikä helpottaa laskun jakoa, jos tilauksia tehdään useamman henkilön kesken. Käytännön tasolla mobiilitilausjärjestelmässä näkyvät ruoka- ja juomatilaukset ravintolan tabletissa viimeisen 24 tunnin ajalta. Kun tilaus avataan, siitä näkee, mitä tuotteita on tilattu ja kenen toimesta. Laskun jakaminen on kuitenkin vielä hieman vaivalloista, sillä jokainen tilaus täytyy erikseen tarkastella ja tuotteet kirjata käsin kassajärjestelmään. Tämä hidastaa prosessia silloin, kun tilaajia on useampi ja asiakkaat haluavat jakaa laskun. Kokonaisuudessaan mobiilitilaaminen oli kuitenkin miellyttävä kokemus. Asiakaspalvelu toimi sujuvasti, ja itse arvostan mahdollisuutta käyttää mobiilitilausjärjestelmää, erityisesti vieraillessani kyseisessä ravintolassa.

Järjestelmää olisi hyvä kehittää lisäämällä siihen maksutoiminto, jonka avulla asiakas voisi hoitaa tilauksen maksun suoraan mobiilisovelluksessa. Lisäksi järjestelmään tulisi integroida opiskelijakorttialennukset ja muut mahdolliset etuudet, jotta ne voitaisiin automaattisesti liittää tilaukseen sekä täysi-ikäisyyden varmistaminen. Näin tilaamisen kokonaisprosessi olisi entistä sujuvampi ja asiakasystävällisempi.

Työskennellessäni VENN-ravintolassa kysyin asiakkailta työn ohessa käyttökokemuksia mobiilitilausjärjestelmän käytöstä. Asiakkailta kysyttiin muun muassa, kuinka he kokivat järjestelmän käytön, oliko se helppokäyttöinen, kaipaavatko he jotain lisäominaisuuksia tai onko heillä muita kehitysehdotuksia. Useilta asiakkailta saatu palaute oli positiivista. He kokivat järjestelmän käytön helpoksi ja tilauksen tekemisen miellyttäväksi. Erityisesti kuvat annoksista helpottavat valintaa, sillä ne antoivat paremman käsityksen annosten sisällöstä kuin pelkät nimikkeet, jotka eivät aina olleet täysin selkeitä. Suurimmalta osalta asiakkaita saatu palaute sisälsi myös toiveen maksutoiminnon lisäämisestä mobiilitilausjärjestelmään, mikä nousi myös omaksi merkittäväksi havainnoksi.

## 9 Pohdinta

Tässä luvussa tarkastelen aineistonkeruun keskeisiä havaintoja suhteessa aiempaan teoriaan ja opinnäytetyön tavoitteisiin. Lisäksi pohdin mobiilitilausjärjestelmän merkitystä ravintola-alalla sekä sen mahdollisia kehityskohteita ja tulevaisuuden näkymiä.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tarkastella QR-koodiin perustuvan mobiilitilausjärjestelmän käyttöönottoa ravintolaympäristössä sekä sen vaikutuksia asiakaskokemukseen ja henkilökunnan kokemuksiin.

Aineistonkeruun keskeiset havainnot osoittavat, että mobiilitilausjärjestelmä voi merkittävästi nopeuttaa asiakaspalvelua ja tehostaa toimintaa erityisesti ruuhka-aikoina. Järjestelmä mahdollistaa asiakkaalle itsenäisen tilaamisen ilman odottelua ja tarjoaa näin uudenlaisen, sujuvamman palvelukanavan.

Aineistonkeruussa kävi kuitenkin ilmi, että järjestelmän hyväksyntä vaihtelee niin asiakkaiden kuin henkilökunnan keskuudessa. Teknologian hyväksyntämallin (TAM) näkökulmasta katsottuna järjestelmä oli nuoremman asiakaskunnan keskuudessa helpommin omaksuttavissa, kun taas koettu helppokäyttöisyys muodostui haasteeksi erityisesti vanhemmille asiakkaille. Tämä tukee aiempia havaintoja siitä, että käyttäjän teknologinen osaaminen ja tottumus vaikuttavat merkittävästi uuden teknologian hyväksyntään.

Henkilökunnan näkökulmasta suhtautuminen mobiilitilausjärjestelmään on ollut osin ristiriitaista. Osa työntekijöistä koki järjestelmän tukevan omaa työtä ja auttavan kiireen hallinnassa, mutta osa koki sen lisäävän työtaakkaa tai jopa vähentävän perinteisen tarjoilijatyön merkitystä. Tässä nousee esiin ammattiylpeyteen liittyvä näkökulma. Osa koki järjestelmän syrjäyttävän henkilökohtaista asiakaspalvelua, joka on monille keskeinen osa omaa ammattitaitoa.

Tiedonkeruukysymysten näkökulmasta opinnäytetyö vastasi asetettuihin tavoitteisiin. Mobiilitilausjärjestelmän käyttöönoton vaikutuksia pystyttiin

tarkastelemaan sekä asiakkaiden- että henkilöstön näkökulmasta, ja näiden kokemusten pohjalta nousi esiin keskeisiä tekijöitä järjestelmän toimivuuden ja hyväksynnän kannalta.

Mobiilitilausjärjestelmän asema asiakaspalvelussa voidaan pitää kaksijakoisena. Järjestelmä tarjoaa nopeutta ja tehokkuutta, mutta saattaa etäännyttää asiakasta henkilökohtaiselta vuorovaikutukselta. Tämä edellyttää ravintoloilta tasapainottelua digitaalisen ja perinteisen palvelun välillä. On tärkeää tunnistaa asiakassegmentit, jotka hyötyvät mobiilitilaamisesta, mutta samalla säilyttää perinteinen palvelu niille, jotka sitä arvostavat tai tarvitsevat.

Jatkossa palvelumuotoilun keinoilla voitaisiin tukea ja monipuolistaa mobiilitilaamisen käyttöönottoa. Mobiilitilaamisessa palvelumuotoilu painottuisi erityisesti asiakaskokemuksen parantamiseen ja käyttökokemuksen sujuvoittamiseen mobiililaitteita kuten älypuhelimia hyödyntäen. (ks. esim. Palvelumuotoilu Palo 2024.)

Uskon, että palvelumuotoilulla olisi keskeinen rooli mobiilitilausjärjestelmien kehityksessä. Sen avulla voidaan varmistaa, että digitaaliset tilausmenetelmät ovat helppokäyttöisiä ja asiakaslähtöisiä. Mobiilitilaaminen kuuluu yhä enemmän nykyaikaiseen ravintolan palvelupolkuun. Asiakkaiden tarpeiden ymmärtäminen on edellytys, että toteutus onnistuu. (ks. esim. Virnex 2024).

Kehittämisehdotuksia QR-koodi mobiilitilausjärjestelmään toimivuuden lisäämiseksi ovat muun muassa maksu ominaisuuden lisääminen ja, että etukortit ja alennukset, kuten opiskelija-alennukset ja S-mobiilikupongit pystyttäisiin ottamaan huomioon jo tilausvaiheessa. Tilaus menisi suoraan kassajärjestelmään ilman, että henkilökunnan tarvitsee sitä erikseen käsitellä. Tämä vähentäisi manuaalista käsittelyä ja mahdollisia virheitä kassavaiheessa.

Yleisesti voidaan todeta, että QR-koodi mobiilitilausjärjestelmät ovat osa ravintola-alan digitalisaatiokehitystä. Mobiilitilausjärjestelmien onnistunut hyödyntäminen kuitenkin edellyttää järjestelmän teknistä toimivuutta, henkilökunnan perehdytystä sekä sitouttamista ja asiakaslähtöistä suunnittelua.

Tulevaisuudessa järjestelmän teko käyttäjäystävälliseksi ja monipuolisten maksutoimintojen kehittäminen ovat keskeisiä tekijöitä, joilla ravintolat voivat parantaa mobiilitilausjärjestelmän avulla asiakaskokemusta ja tehostaa toimintaa.

Opinnäytetyönprosessin aikana opin paljon itse aiheesta sekä omasta työskentelystäni. Työtä tehdessäni syvennyin mobiilitilausjärjestelmien toimintaan ja niiden käyttöön ravintolassa. Lisäksi opin hallitsemaan omaa ajankäyttöäni paremmin sillä opinnäytetyön teko eteni ajoittain hitaasti, mutta loppuvaiheessa sain lisättyä työntahtiani merkittävästi. Hyödynsin opinnäytetyössä ChatGPT tekoälyä kääntämiseen, minulle asioiden selittämiseen, kirjoituskielen huoltoon ja parempien sanamuotojen hakemiseen sekä siihen miten tahditan oman työnteon.

## Lähteet

- ABC 2025. ABC-mobiili säästää aikaa oikeissa paikoissa. <https://www.abcasemat.fi/abc-mobiili>. 25.5.2025.
- Atria. 2022. Digi monipuolistaa ravintolan toimenkuvaa. 8.2.2022. <https://www.atria.com/uutishuone/2022/digi-monipuolistaa-ravintolan-toimenkuvaa/>. 24.5.2025.
- Hesburger. 2016. Hesburger-sovellus tuo ravintolan jokaisen taskuun. <https://www.hesburger.fi/hesburger-yrityksena/tiedotteet/hesburger-sovellus-tuo-ravintolan-jokaisen-taskuun>. 25.5.2025.
- Hesburger. 2014. Osta hampurilainen älypuhelimellasi. <https://www.hesburger.fi/hesburger-yrityksena/tiedotteet/osta-hampurilainen-alypuhelimellasi>. 2.6.2025.
- Kauppahalli Joensuu. 2024. VENN. <https://kauppahallijoensuu.fi/yritykset/venn>. 14.11.2024.
- Kärki, A. 2023. QR-koodien käytöturvallisuus. Tampereen yliopisto. Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta. Kandidaattitutkielma. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/148926/KärkiAapo.pdf?sequence=2>. 16.11.2024.
- Liukkonen, J. 2012. QR-koodi on kännykkä kansan villitys. <https://yle.fi/a/3-6212483>. 14.11.2024.
- Palvelumuotoilu Palo. 2024. Mitä on palvelumuotoilu. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelumuotoilu/>. 16.11.2024.
- Raflaamo. 2025. Mobiili pöytiintilaus helpottaa ja sujuvoittaa asiointia erityisestiruuhka-aikoina. <https://www.raflaamo.fi/fi/mobiili-poytiintilaus>. 25.5.2025.
- Recomment. 2025. QR-koodit ravintolaruokatilauksissa – tapa kehittää asiakaskokemusta. <https://recomment.fi/fi/page/tapa-kehittaa-asiakaskokemusta>. 2.6.2025.
- Restolution. 2025. Tilaa suoraan pöydästä QR-koodin avulla. <https://restolution.eu/pilvipalvelut/poytatilaus/>. 15.5.2025.
- S-ryhmä. 2024. S-ryhmän ravintolapalvelut luovat digitaalista tulevaisuutta. <https://s-ryhma.fi/uutinen/s-ryhman-ravintolapalvelut-luovat-digitaalista-tul/67gs7ph3la7JlgEBrNqY9>. 5.11.2024.
- Solteq. 2021. 93 % ravintola-alan päättäjistä pitää digitaalisuutta tärkeänä menestystekijänä. <https://www.solteq.com/fi/kampanja/ravintola-alan-tutkimus-2021>. 8.11.2024.
- Terho Tirkkonen. 2014. Palvelun laatu – määritelmä, mittaaminen ja kehittäminen. <https://terhotirkkonen.com/2014/04/29/palvelun-laatu-maaritelma-mittaaminen-ja-kehittaminen/>. 25.5.2025.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf). 9.6.2025.
- Traficom. 2023. QR-koodin käyttö tietojen kalastelussa yleistyy. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/gr-koodin-kaytto-tietojenkalastelussa-yleistyy>. 14.5.2025.
- Vall, V. 2025. QR-koodit julisteissa: 11 luovaa käyttötapausta. QR Tiger. <https://www.qrcode-tiger.com/fi/how-to-use-qr-codes-on-posters>. 9.6.2025.

Virnex. 2024. Miten palvelumuotoilu voi tehostaa digitaalista strategiaasi.  
<https://virnex.fi/miten-virnexin-palvelumuotoilu-voi-tehostaa-digitaalista-strategiaasi/>. 2.6.2025.

Wikipedia. 2024. Asiakastytyväisyys.  
<https://fi.wikipedia.org/wiki/Asiakastytyväisyys>. 9.12.2024.

Wikipedia. 2024. QR-koodi. <https://fi.wikipedia.org/wiki/QR-koodi>. 7.11.2024.

## **Haastattelu kysymykset**

### **Käyttöönotto ja järjestelmän toiminta**

1. Mikä motivoi mobiilitilausjärjestelmän käyttöönottoa VENN-ravintolassa?
2. Miten järjestelmä otettiin käyttöön? (Esim. koulutus, asiakkaiden opastus)?
3. Millaisia haasteita käyttöönotossa esiintyi, ja miten ne ratkaistiin?
4. Onko järjestelmää päivitetty käyttöönoton jälkeen? Jos on, miten?

### **Vaikutukset asiakaskokemukseen**

1. Miten asiakkaat ovat ottaneet QR-kooditilauksen vastaan?
2. Onko palautteen perusteella havaittu, että mobiilitilaaminen vaikuttaa asiakastyytyvyyteen?
3. Miten mobiilitilaus vaikuttaa asiakkaiden tilausnopeuteen ja -mukavuuteen?

### **Vaikutukset työntekijöiden kokemukseen**

1. Miten mobiilitilausjärjestelmä on vaikuttanut työntekijöiden arkeen ja työnkuvaan?

2. Onko henkilökunnalta tullut palautetta järjestelmästä? Mitä?
3. Onko järjestelmä vähentänyt vai lisännyt työntekijöiden työkuormaa?

### **Taloudelliset ja operatiiviset vaikutukset**

1. Onko järjestelmä vaikuttanut tilausprosessin tehokkuuteen?  
Jos on, miten?
2. Onko mobiilitilaaminen tuonut taloudellisia hyötyjä, kuten suurempia tilauksia tai nopeampaa pöytäkiertoa?
3. Miten mobiilitilausjärjestelmän kustannukset suhteutuvat sen tuomiin hyötyihin?

### **Kehitysehdotukset ja tulevaisuus**

1. Mitä ominaisuuksia järjestelmään voisi lisätä tai kehittää edelleen?
2. Näetkö, että mobiilitilaaminen tulee yleistymään entisestään ravintola-alalla?
3. Millaisia vinkkejä antaisit muille ravintoloille, jotka harkitsevat mobiilitilausjärjestelmän käyttöönottoa?