

HANDEL MED DAGLIGVAROR ÖVER NÄTET

Tillgången till elektroniska tjänster inom dagligvaruhandeln är nu för andra gången ett utvärderingsobjekt i länsstyrelsens utvärdering av basservicen. Förra gången begränsades utvärderingen att gälla kartläggningen av tjänsterna inom den elektroniska dagligvaruhandeln i Västra Finlands län. Denna gång ligger tyngdpunkten på att ta reda på de problem som konsumenten möter vid elektronisk handel över nätet. I detta syfte gjordes en bedömning av tjänsterna inom näthandeln i länet från konsumentens synvinkel, bl.a. med hjälp av provköp och förfrågningar. Konkurrens- och konsumentavdelningen gjorde bedömningen i fem nätbutiker. Utöver detta utreddes hurdana erfarenheter man hade fått i det experiment i Åbo som matservicen för äldre inom hemservice sköttes med hjälp av nätbutik.

I den förra utvärderingen konstaterades att tillgången till dagligvaror över nätet var koncentrerad till Åbo, Salo, Raumo, Björneborg, Tammerfors och Jyväskylä. Till denna del är situationen oförändrad.

Näthandeln har inte utvecklats enligt förväntningarna. Det har inte skett någon märkbar ökning i utbudet, inte heller vad gäller användarvolymen. Dessa tjänster skulle kunna räknas till basservice om man tack vare dem kunde trygga butikstjänsterna t.ex. på landsbygden. Men den elektroniska dagligvaruhandeln är dock för tillfället koncentrerad till de stora bosättningscentra. Problemet inom näthandeln vad gäller dagligvaror utgörs av transporter, eftersom man inte kan anlita postens tjänster, vilket innebär att det för leveranserna behövs en egen transportservice. En tillräckligt stor kundkrets bör anlita transportservicen, för att den ska kunna fungera effektivt och ekonomiskt. Verksamheten har sålunda de bästa förutsättningarna i bosättningscentra, där det finns både kunder och där leveransavstånden är korta. Såsom situationen är idag har handel med dagligvaror över nätet inte kunnat förbättra tillgången till butikstjänster i glesbygden.

Att handla dagligvaror över nätet har visat sig vara ett bra hjälpmedel t.ex. inom hemservice. Bl.a. har man i Åbo fått så goda erfarenheter av ett experiment där hemservice anlidade nätbutik vid äldre matservice att verksamheten torde fortgå. Den tid som hemhjälparna tidigare använde till att göra uppköp har kunnat användas till det egentliga vårdarbetet och till och med flera kunder har kunnat tas emot inom hemservicen. Sålunda har de elektroniska tjänsterna visat sin styrka som en stödfunktion vid hemservice.

Nätbutikernas webbsidor borde utvecklas i kundvänligare riktning. Problemet är de långsamma sökfunktionerna, vilket naturligtvis delvis beror också på kundernas utrustning. Men så länge som butiksbesöket i nätbutiken tar en lika lång eller längre tid än ett besök i en traditionell butik, kan man inte förvänta sig att någon snabb ökning i kundvolymerna. För att affärernas närbutiker ska få fler kunder ska de bli effektivare och snabbare. Webbsidorna borde vara visuellt bättre strukturerade utan för tunga reklam- eller presentationsbanners, som gör funktionerna ännu långsammare. Produkterna borde kunna plockas i kundvagnen lättare, bl.a. visade sig sökfunktionerna vara bristfälliga. Ytterligare förbättringar kan göras i gruppering av produkter, i produktinformationen samt vad gäller uppgifter om pris på livsmedel av varierande vikt som säljs till kilopris. Samma problem gäller för uppgifter om alternativa produkter. Det behövs många nya idéer för att denna bransch skall kunna utvecklas.