

# SÄHKÖISET PÄIVITTÄISTAVAROIDEN KAUPAN PALVELUT

Sähköisten kaupan palvelujen saatavuus on toisen kerran lääninhallitusten peruspalvelujen poikkihallinnollinen arviointikohde. Edellisellä kerralla Länsi-Suomen lääninhallitus rajasi tarkastelun läänin alueella olevien sähköisten päivittäistavaroiden kaupan palvelujen kartoittamiseen. Tällä kerralla tarkastelun pääpaino oli niiden ongelmien selvittämisessä, joita kuluttaja kohtaa tehdessään päivittäistavaraostoksia verkossa. Tätä tarkoitusta varten arvioitiin mm. koeostoin ja kyselyin, minkälaisia läänin alueella toimivien päivittäistavaroita tarjoavien verkkokauppojen palvelut ovat käytännössä kuluttajan näkökulmasta katsoen. Kilpailu- ja kuluttajaosasto teki arvioinnin viidessä verkkokaupassa. Lisäksi selvitettiin, minkälaisia kokemuksia Turussa on saatu kokeilussa, jossa kotipalveluun liittyvä vanhusten ruokahuolto on hoidettu verkkokaupan avulla.

Edellisellä peruspalvelujen arviointikerralla todettiin, että sähköisten päivittäistavara-kaupan palvelujen saatavuus on läänissä keskittynyt Turun, Salon, Rauman, Porin, Tampereen ja Jyväskylän alueille. Tilanne on tältä osin pysynyt ennallaan.

Verkkokaupan kehitys ei ole edennyt odotusten mukaisella nopeudella. Sähköisten päivittäistavarakaupan palvelujen tarjonta ei ole lisääntynyt merkittävästi. Myös käyttäjien lukumäärä on pysynyt pienenä. Peruspalveluna näitä palveluja voitaisiin pitää, jos niiden avulla pystyttäisiin turvaamaan esimerkiksi syrjäseutujen kauppapalvelut. Sähköiset päivittäistavarakaupan palvelut ovat kuitenkin tällä hetkellä keskittyneet suuriin asutuskeskuksiin. Päivittäistavaroiden verkkokaupan ongelmana on kuljetus, jonka hoitamisessa ei voida käyttää hyväksi postin palveluksia eli tavaroiden jakelu tarvitsee tuekseen oman kuljetuspalvelun. Jotta kuljetuspalvelu saadaan toimimaan tehokkaasti ja edullisesti, sen piirissä on oltava riittävä asiakaskunta. Toiminnalla on siten parhaat edellytykset asutuskeskuksissa, joissa on sekä asiakkaita että lyhyet toimitusmatkat. Ainakaan nykyisessä kehitysvaiheessaan päivittäistavaroiden verkkokauppa ei ole pystynyt parantamaan syrjäseutujen kauppapalvelujen saatavuutta.

Päivittäistavarakaupan verkkokauppa on osoittautunut hyväksi apuvälineeksi esimerkiksi kotipalvelussa. Mm. Turussa käynnistynyt verkkokaupan hyväksikäyttö vanhusten ruokahuollossa on saatujen hyvien kokemusten myötä edelleen jatkumassa alun kokeiluvaiheiden jälkeen. Kodinhoitajien ennen kaupassakäyntiin käyttämää aikaa on voitu kohdentaa varsinaiseen hoitotyöhön ja jopa ottaa kotihoidon piiriin uusia asiakkaita. Verkkopalvelut ovat siten osoittaneet toimivuutensa kotipalvelua tukevana palveluna.

Tällä hetkellä päivittäistavaroita tarjoavien verkkokauppojen verkkosivut kaipaavat kehittämistä asiakasystävällisempään suuntaan. Ongelmana on hakutoimintojen hitaus, joka toisaalta riippuu asiakkaiden käytössä olevan laitteistonkin tasosta. Mutta niin kauan kuin verkkokaupassa asioiminen kestää yhtä kauan tai kauemmin kuin tavallisessa kaupassa käyminen, niin ei voi odottaa palvelun nopeaa yleistymistä. Toimiakseen kauppojen verkkopalvelut pitää saada toimimaan tehokkaammin ja nopeammin. Verkkosivujen käyttö olisi saatava paremmin visuaalisesti jäsentyneeksi ilman liikoja mainos- tai muita esittelybannereita, jotka entisestään hidastavat toimintoja. Tuotteiden valinta pitäisi saada nykyistä helpommaksi, mm. hakutoiminnot osoittautuivat toiminnaltaan puutteellisiksi. Tuotteiden ryhmittelyssä, tuotetietojen, vaihtuvapainoisten tuotteiden painojen ja vaihtoehtoisten tuotteiden ilmoittamisessa on parantamisen varaa. Ala kaipaa kehittyäkseen edelleen runsaasti uusia ideoita.