



KAUPAN LIITTO

Digitaalinen kauppa 2016

- Kuluttajien verkko-ostokset koti- ja ulkomailta

Poimintoja selvityksestä.

Koko selvitys on Kaupan liiton jäsenten saatavilla Kauppa.fi:n jäsensivuilla, Tutkimukset-osiossa.

Mitä tutkittiin? – Määritelmät

- Selvityksessä tutkittiin kuluttajien näkemyksiä digitaalisesti tehdyistä ostoista tai ostoon johtaneista tilauksista ja varauksista, esim. hotellivaraukset.
- Digitaalinen ostos tai verkko-ostos on tässä määritelty tietokoneella, tabletilla tai matkapuhelimella tehdyksi ostoksi, tilaukseksi tai varaukseksi - myös erilaisten applikaatioiden kautta.
- Maksaminen voi tapahtua heti ostamisen, varauksen tai tilauksen yhteydessä tai vasta tuotteen saavuttua, tuotetta noudettaessa tai palvelun toteuduttua.
 - Maksamisen aika, paikka tai tapa eivät määrittele digitaalista ostosta. Digitaalisen oston voi maksaa vaikka käteisellä (esim. hotellihuoneen hotellissa) tuotetta noudettaessa.
 - Tuotteen kuljetus tai noutotapa eivät määrittele digitaalista ostosta. Digitaalinen ostos voidaan hakea itse kaupasta tai noutopaikasta, printata itse tulostimella (esim. elokuvaliput) tai kuljettaa ostajan kotiovelle.
- Digitaalisuus ja esim. mobiilin käyttö pitkin kuluttajan ostopolkua ovat laajempia ilmiöitä kuin pelkkä digitaalinen ostos tai verkko-ostos. Ylikanavaista ostamista ja eri laitteiden käyttöä kuluttajan ostopolulla tutkittiin erikseen toukokuussa 2016 (Kurjenoja (2016): Onnistunut ostos nojaa tietoon ja myymälään – Selvitys kuluttajan ostoprosessista. Kaupan liitto, 11.5.2016.)

Mitä tutkittiin? – Määritelmät

- Selvityksessä tarkastellaan vain yritysten kuluttajille myymiä tuotteita ja palveluita, ei kuluttajien keskinäistä vertaiskauppaa.
- Kuluttajien ilmoittamiin ja maksamiin hintoihin sisältyvät arvonlisäverot ja mahdolliset kuljetuskustannukset.
- Selvityksessä ilmoitettavat euromäärät ovat toteutuneiden ostosten arvoja, eli kokonaissummista on poistettu palautettujen tuotteiden arvot.

Mitä tutkittiin? – Tuote- ja palveluluokat

- Vaatteet (myös urheiluvaatteet)
 - Naistenvaatteet
 - Miestenvaatteet
 - Lastenvaatteet (0-13 v.)
 - Asusteet (esim. laukut, pukeutumiskorut)
- Jalkineet (myös urheilujalkineet)
 - Naisten jalkineet
 - Miesten jalkineet
 - Lasten jalkineet (0-13 v)
- Elektroniikka ja kodin tekniikka
 - Suuret kodinkoneet (esim. pesukoneet, jääkaapit, pölynimurit)
 - Pienet kodinkoneet (esim. kahvinkeitin, sähköhammasharjat, mehulingot, jäätelökoneet, leipäkoneet)
 - Viihde-elektroniikka (esim. TV:t, pelikonsolit, digiboxit)
 - Matkapuhelimet ja matkapuhelintarvikkeet (esim. kuulokkeet, kuoret)
 - Tietokoneet ja tabletit ja niiden tarvikkeet ja oheislaitteet (esim. tulostimet, kuulokkeet, näytönohjaimet)
- Taloustavarat, sisustus- ja puutarhatuotteet
 - Taloustavarat (astiat, keittovälineet ja muut ei-sähköiset taloustavarat)
 - Huonekalut, matot, valaisimet, sisustustarvikkeet, kodin tekstiilit (esim. verhot, pöytäliinat, lakanat, pyyhkeet)
 - Puutarhakasvit, taimet ja siemenet, kukkakimput, ruukkukasvit jne.
 - Puutarhakalusteet, ulkoaltaat ja grillit
- Lemmikit ja eläinharrastukset, harrastus- ja urheiluvälineet
 - Lemmikit ja eläinharrastukset (ml. eläinten ruoka ja eläinurheilu)
 - Urheiluharrastukset (ei eläin- tai moottoriurheilua eikä vaatteita ja jalkineita).
 - Muut harrastukset (esim. valokuvaus, taide, musiikki, käsityöt jne., mutta ei eläin-, auto- tai urheiluharrastuksia)

Mitä tutkittiin? – Tuote- ja palveluluokat

- Kosmetiikka
 - Hiusten- ja ihonhoitotuotteet, meikit, hajusteet jne.
- Terveys- ja luontaistuotteet
 - Luontaistuotteet, ravintolisät, lääkkeet, muut terveydenhoitotuotteet (esim. laastarit, polvi- ym. tuet, ortopediset jalkineet)
 - Piilolinssit, silmälasit, aurinkolasit
- Rautakauppatuotteet
 - Rakentaminen ja korjaaminen (esim. maalit, tapetit, parketit, laatat, hanat, eristeet, puutavara, ovet)
- Kirjat ja lehdet
 - Kirjat, e-kirjojat, äänikirjat, ladattavat oppimateriaalit, yksittäiset lehdet (ei lehtitilauksia)
- Lastentarvikkeet
 - Lelut ja lastentarvikkeet (esim. vaunut, turvaistuimet)
- Moottoriajoneuvojen varaosat ja tarvikkeet
 - Autojen, veneiden, moottoripyörien, moottorikelkkojen ym. tarvikkeet ja varaosat
- Viihde (ei ladattava)
 - CD- LP-, DVD- ja Blue-ray levyt, tietokone- ja konsolipelit levykkeinä
- Päivittäistavarat ja alkoholi (ei ravintola-, kahvila- ja pizzataksitilauksia)
 - Elintarvikkeet ja muut päivittäistavarat
 - Alkoholi (viinit, väkevät, miedot alkoholijuomat)

Mitä tutkittiin? – Tuote- ja palveluluokat

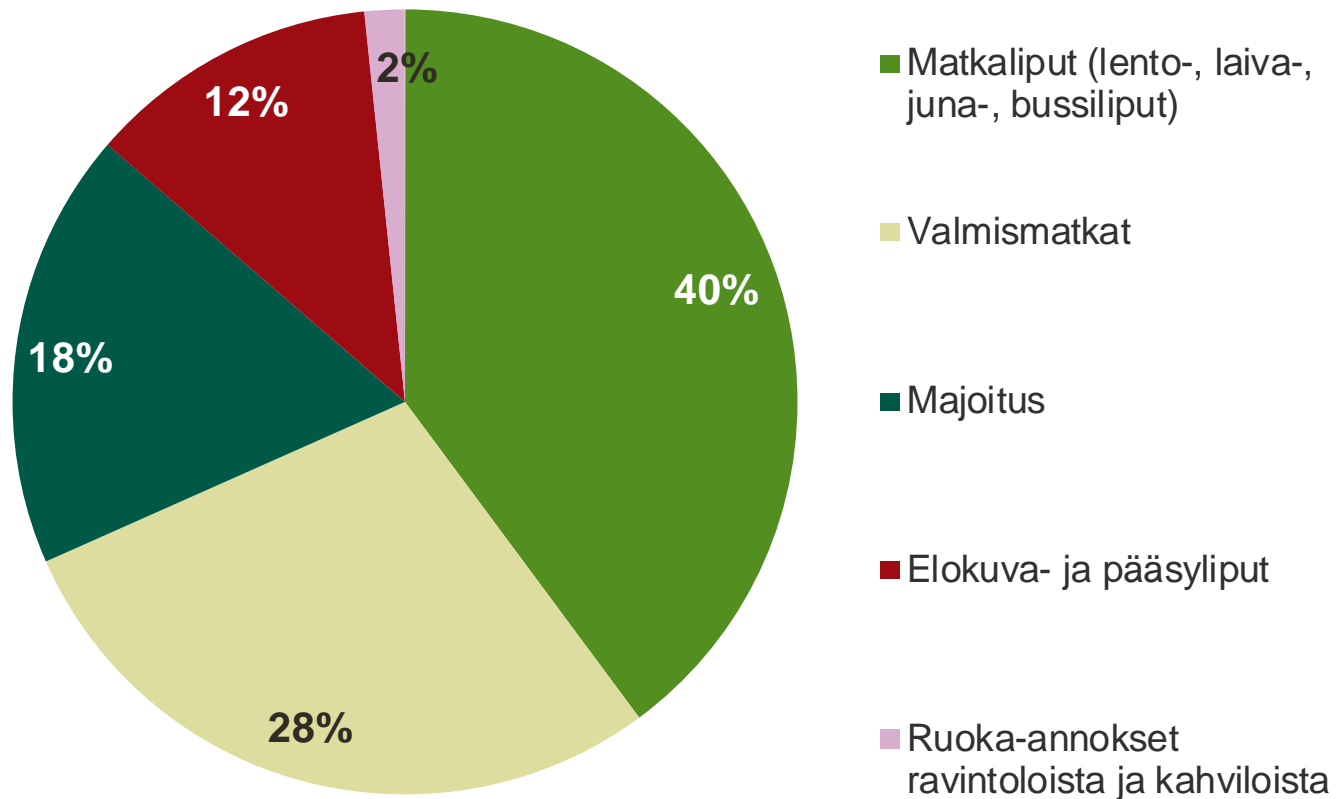
- Matkailu
 - Valmismatkat
 - Hotelli- ja muut majoitusvaraukset
 - Lentoliput
 - Laivaliput ja risteilyt
 - Juna- ja bussiliput
- Pääsyliput
 - Elokuva- ja pääsyliput (esim. urheilutapahtumat, konsertit, festivaalit)
- Ravintolat ja kahvilat
 - Ruoka-annosten tilaus (esim. pizza) joko kotiinkuljetuksella tai noutamalla itse

Miten tutkittiin? – Menetelmä

- Kantar TNS kysyi kolmesti vuoden aikana internetin käyttäjien mielipiteitä esim. kuljetusmaksuista ja kuljetusnopeudesta. Samalla rekrytoitiin verkko-ostoistaan päiväkirjaa pitävät.
 - Kysely toteutettiin internet-avusteisessa GallupForum-vastaajapaneelissa. Kullakin kierroksella otos koostui 1 000:sta 15–79-vuotiaasta mannersuomalaisesta.
 - Vuonna 2017 kysely tehdään neljästi vuodessa.
- Vuoden aikana 2017 15–79-vuotiaasta mannersuomalaisista kirjasi nettipäiväkirjaan kahden viikon aikana tekemiään verkko-ostoksia.
 - Kahden viikon päiväkirjaa pidettiin kolmen kuukauden ajan, jonka jälkeen päiväkirjan pitäjät vaihtuivat.
 - Vuonna 2017 otos tulee hieman kasvamaan.
- Nettipäiväkirjojen tiedot suhteutettiin koko väestöä koskeviin tietoihin. Koko väestöä koskevat tiedot saatiin Kantar TNS:n toteuttamilla puhelin- ja internetkyselyillä, joiden otos oli 1 000.

Kuluttajien digitaalisesti ostamia palveluita

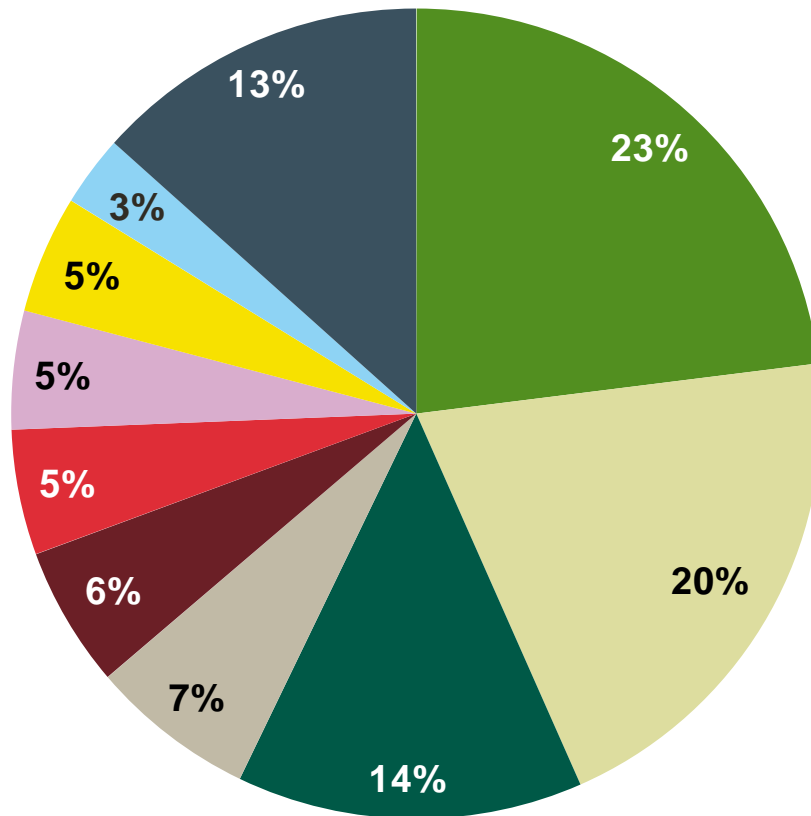
Yht. 3,9 mrd. euroa 2016



Huom! Kaikki tulokset Kauppa.fi:n jäsensivuilla Tutkimuksia-osiossa.

Kuluttajien digitaalisesti ostamia vähittäiskaupan tuotteita koti- ja ulkomailta

Yht. 4,6 mrd. euroa 2016

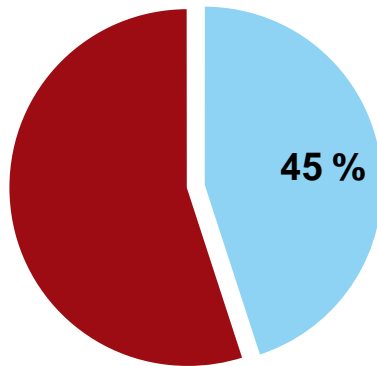


- Kodintekniikka, elektroniikka ja tarvikkeet
- Vaatteet ja asusteet
- Lemmikit (ml. ruoka) ja eläinharrastukset, harrastus- ja urheiluvälineet
- Taloustavarat, sisustus- ja puutarhatuotteet
- Terveys- ja luontaistuotteet
- Moottoriajoneuvojen ja veneiden varaosat ja tarvikkeet
- Kosmetiikka
- Jalkineet
- Rakentaminen ja korjaaminen
- Muut (levyt, levykkeet, kirjat, lehdet, lastentarvikkeet, alkoholi, pt-tavarat)

Ulkomailta paljon tilattuja tuotteita

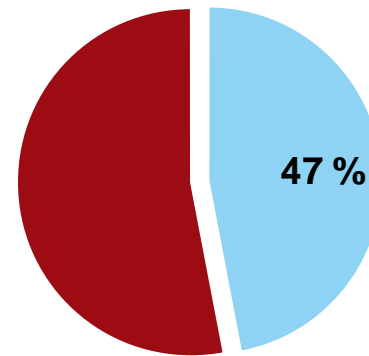
Euromäärän jakauma lähetyksen lähtömaan mukaan

Naistenvaatteet



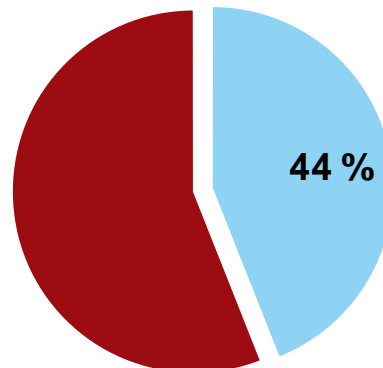
Lähetys tuli Suomesta

Kosmetiikka



Lähetys tuli Suomesta

Asusteet



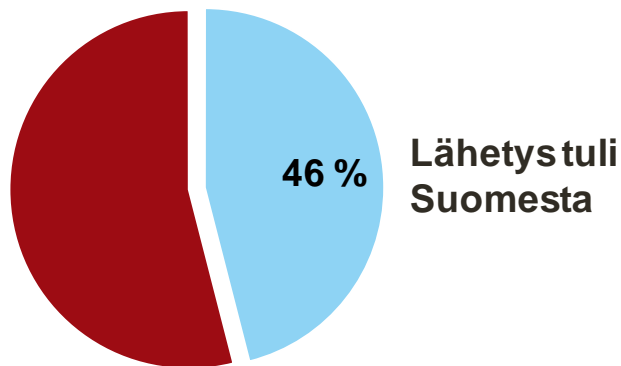
Lähetys tuli Suomesta

Huom! Kaikki tulokset Kauppa.fi:n jäsensivuilla Tutkimuksia-osiossa.

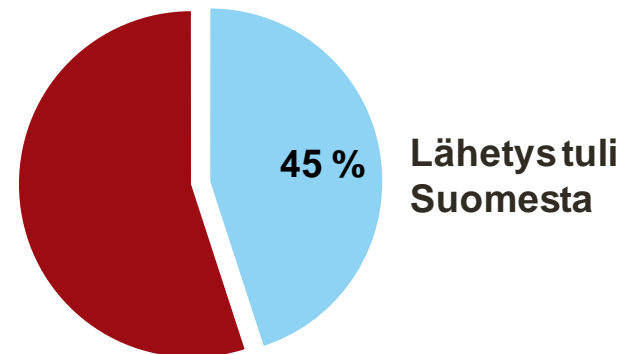
Ulkomailta paljon tilattuja tuotteita

Euromäärän jakauma lähetyksen lähtömaan mukaan

Naistenkengät



Matkapuhelimet ja
tarvikkeet

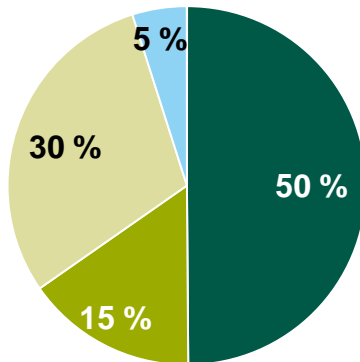


Huom! Kaikki tulokset Kauppa.fi:n jäsensivuilla Tutkimuksia-osiossa.

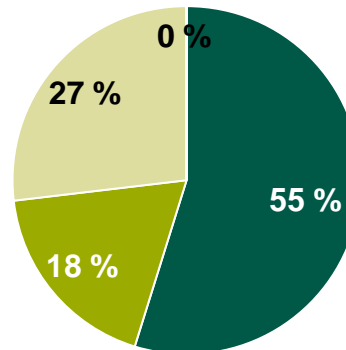
Tuotteet ja palvelut, joita ostetaan paljon mobiililla

Viimeisin verkko-ostos kahden viime viikon aikana

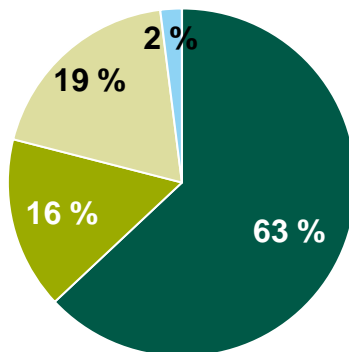
Ruoka-annokset



Alkoholi



Naistenkengät



Asusteet

