

Suomalaisten parhaimmiksi arvioimat verkkokaupat 2023

Jaana Kurjenoja

Pääekonomisti

8.4.2024

Poimintoja selvityksestä.

Excell-muotoinen aineisto on Kaupan liiton jäsenten saatavilla Kauppa.fi:n jäsensivuilla,

Tutkimukset-osiassa.

Selvityksen taustaa: mitä ja miten?

- Tämän luvun tiedot perustuvat Kantar TNS:n Kaupan liitolle tekemään kuluttajatutkimukseen suomalaisten eniten käyttämistä ja pitämistä verkkokaupoista.
- Kantar TNS toteutti otospohjaisen kuluttajakyselyn 9 687:lle vähintään 18-vuotiaalle suomalaiselle, joista 7 316 (75,5 %) on tehnyt verkko-ostoksia kolmen edellisen kuukauden aikana. Kuluttajakysely toteutettiin kolmella keruukierroksella, joilla kysyttiin huhti–joulukuun aikana käytettyjä verkkokauppoja ja tyytyväisyyttä niihin.
 - Otoksen rakenne vastaa väestön rakennetta.
 - Kysely toteutettiin internet-avusteisessa GallupForum – vastaajapaneelissa.
 - Kyselylomakkeessa oli valmiiksi nimettynä noin 100 eri verkkokauppaa.
- Selvityksessä tutkittiin kuluttajien tyytyväisyyttä verkkokauppoihin tai -alustoihin, joista digitaaliset ostot tai ostoon johtaneet tilaukset tehtiin.

Selvityksen taustaa: mitä ja miten?

- Kuluttajat arvioivat verkkokauppoja vastaamalla 11 kysymykseen asteikolla 1–10:
 - Tyytyväisyys: kuinka tyytyväinen verkkokauppaan on kokonaisuutena.
 - Lojaliteetti: aikooko käyttää kauppa jatkossakin.
 - Hinta-laatu ja palvelukyky: vastasiko tuote- ja palvelukokonaisuus maksettua hintaa, tyytyväisyys tuote- ja palveluvalikoimaan ja vastasiko se odotuksia.
 - Kaupan toimivuus: miten helppoa on hahmottaa sivuston sisältö ja liikkua siellä (myös mobiilisovellus), miten helposti tuotteen löytää (tuotehaut, rajaukset ym.), kuinka selkeästi tuotetieto on esitetty, kuinka nopeaa ja vaivatonta on maksaminen (esim. sopivat maksutavat).
 - Ostoprosessin tuki: tyytyväisyys toimituksen nopeuteen ja toimituspaikkojen vaihtoehtoihin, tyytyväisyys vaihtoehtoihin toimitustapoihin, tyytyväisyys online-tukeen/ chattiin (hyödyllisyys, nopeus, on tarjolla),.
- Kaikkien 11 kysymyksen arvosanoista laskettiin keskiarvo, joka on kaupan yleisarvosana.
- Tarkemmat yrityskohtaiset tulokset esitellään Kaupan liiton kotisivujen jäsentutkimusten osiossa.

Selvityksen taustaa: tarkastellut tuoteryhmät

- 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, näyttöohjaimet).

Selvityksen taustaa: tarkastellut tuoteryhmät

- 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).
- Kosmetiikka ja henkilökohtainen hygienia.
 - Hiusten- ja ihonhoitotuotteet, henkilökohtainen puhtaus, meikit, hajusteet jne.

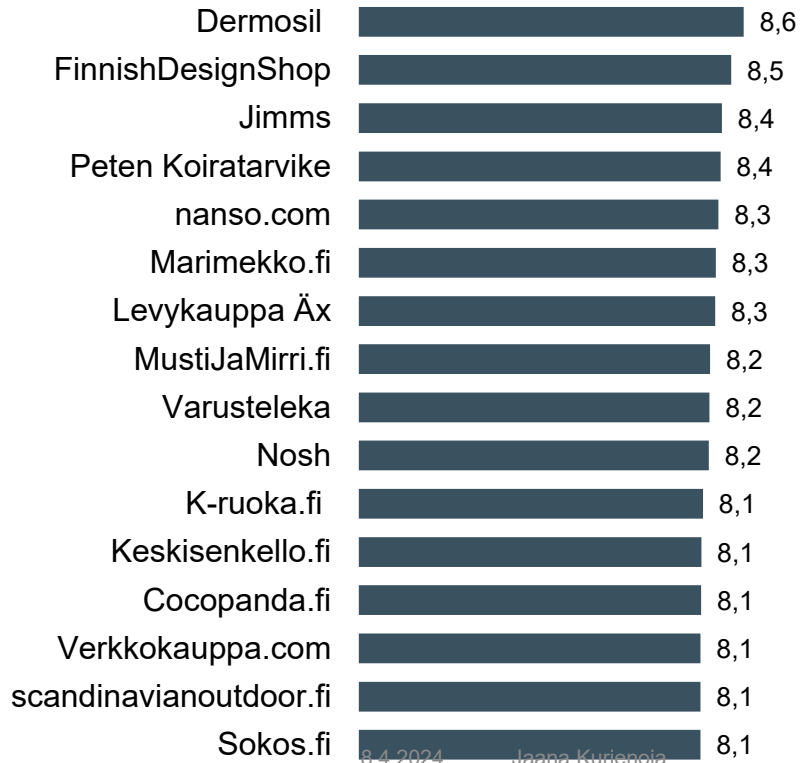
Selvityksen taustaa: tarkastellut tuoteryhmät

- Terveys- ja luontaistuotteet
 - Luontaistuotteet, ravintolisät, 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-kirjat, ladattavat oppimateriaalit, yksittäiset lehdet (ei lehtitilauksia).

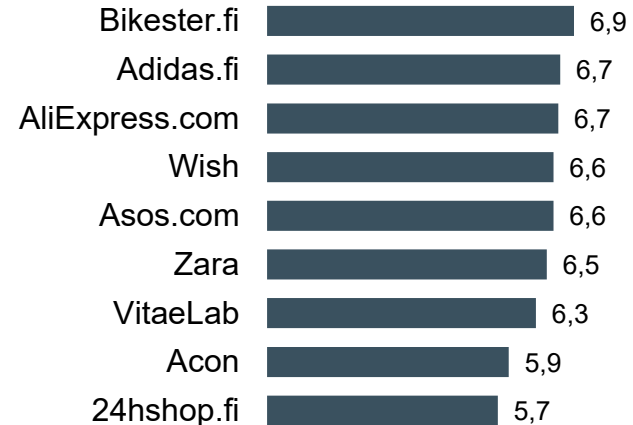
Parhaimmiksi arvioidut verkkokaupat

Yleisarvosana: 11 arviointikriteerin keskiarvo, asteikko 1–10

Korkeimmat keskiarvot, 11 kriteerin keskiarvo



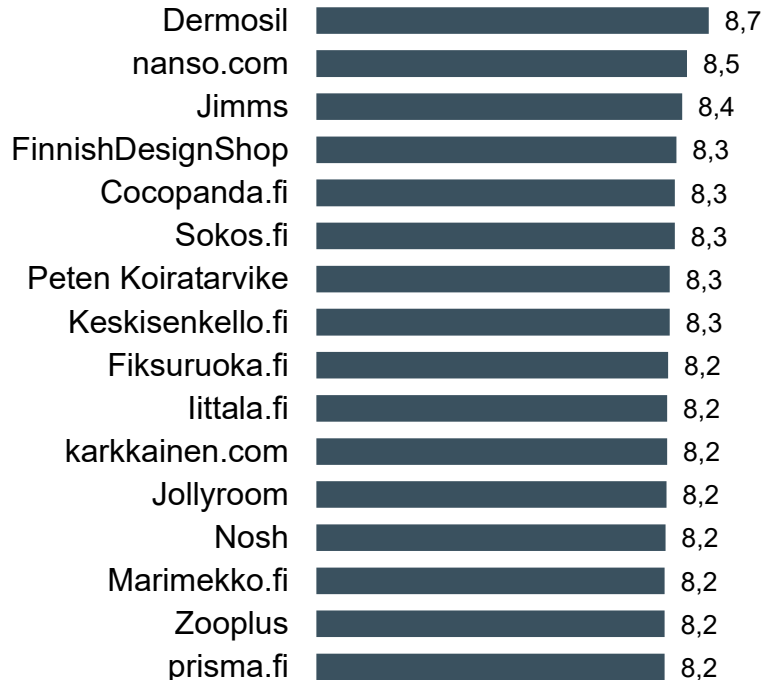
Alimmat keskiarvot, 11 kriteerin keskiarvo



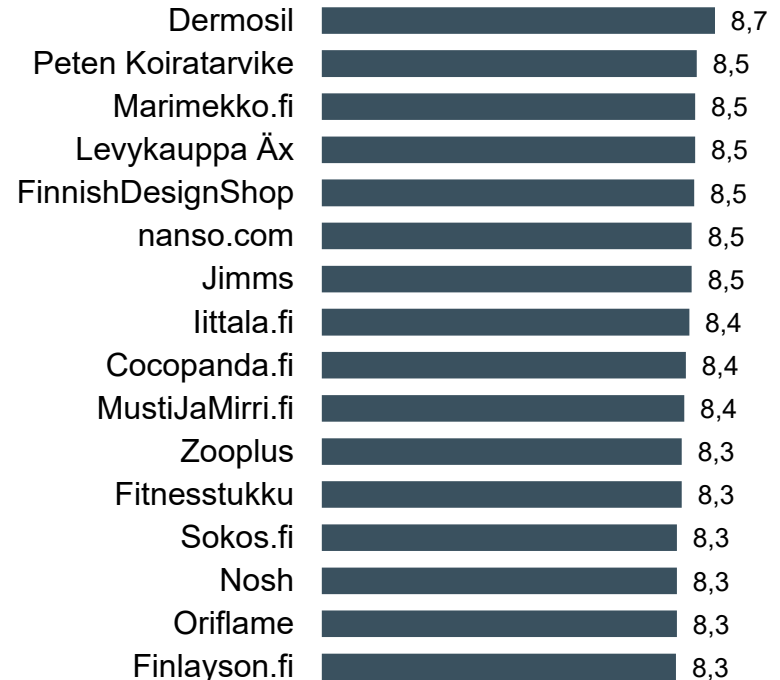
HUOM! Riittävästi arvioita saaneista verkkokaupoista on yksityiskohtainen vertailuaineisto Kauppa.fi:n jäsensivuilla.

Hinta-laatusuhteeltaan ja palvelukyvyltään parhaimmiksi arvioidut kaupat

Hinta-laatusuhde, asteikko 1–10

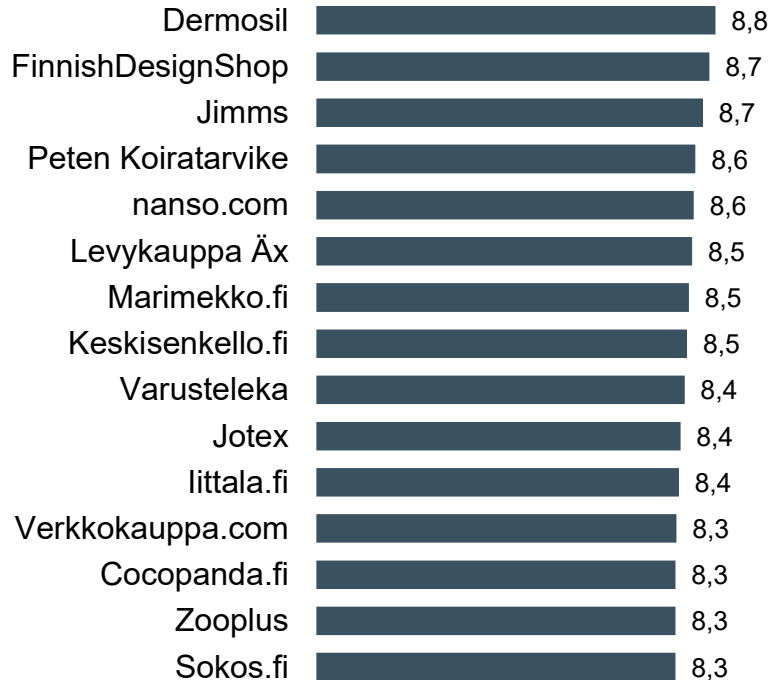


Palvelukyky, asteikko 1–10

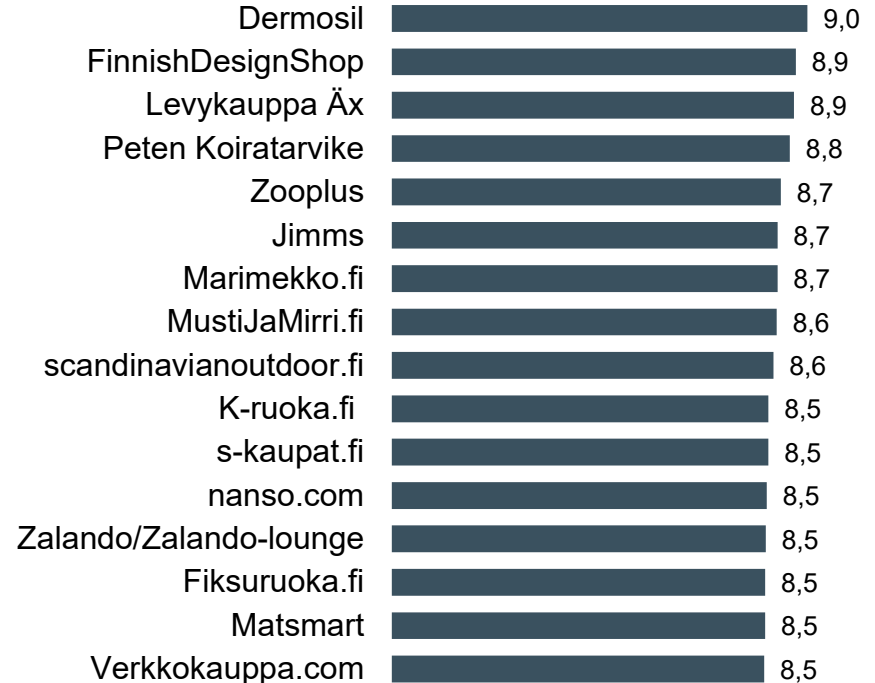


Asioiden kokonaistyytyväisyydessä ja lojaliteetissa parhaimmiksi arvioidut kaupat

Tyytyväisyys kokonaisuutena, asteikko 1–10



Aikomus käyttää uudelleen, asteikko 1–10



Kiitos!

Jaana Kurjenoja
Pääekonomisti
Kaupan liitto

jaana.kurjenoja@kauppa.fi

[@JaanaKurjenoja](https://twitter.com/JaanaKurjenoja) / [kauppa.fi](https://www.kauppa.fi)



KAUPAN LIITTO