

# **Logistik och e-handeln, en studie om kundens synvinkel**

Rene Äkäslompolo

Examensarbete

Företagsekonomi

2016

Rene Äkäslompolo

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	
Författare:	
Arbetets namn:	Logistik och e-handeln, en studie om kundens synvinkel
Handledare (Arcada):	
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>E-handeln handlar om att förstå och utveckla personliga lösningar för att sälja tjänster och produkter till kunderna genom att använda digital information och att sedan sköta leveransen av produkten eller tjänsten så snabbt och smidigt för kunden som möjligt. E-handeln ökar ständigt som för med sig ändringar i distributionen av varor vilket för med sig nya problem. Syftet med undersökning var att ta reda på kundernas attityder, erfarenheter och problem som kan uppstå vid handeln i en nätbutik. Metoden som användes var ett kvalitativt tema intervju. Totalt 15 respondenter intervjuades under tiden november och december 2016. Intervjuerna gjordes per personlig intervju, Skype samtal, Facebook samtal och e-mail. Teori materialet i arbetet handlar om e-handeln och logistiken. Undersökningen visar att nätbutikerna har utvecklats men en del problem uppstår ännu med nätbutikerna och logistiken runt dem. Problem som nätbutikens byggnad, kundtjänsten, leveransens sista sträcka och förmedling av relevant information till kunden. Resultaten tyder på sådana problem som kan lösas med bättre kommunikation tillsammans av nätbutiken, logistikföretaget och kunden. Undersökningens resultat visar också att konsumenterna är generellt positivt inställda mot nätbutiker, värdesätter bra kundtjänst men att dom också är färdiga att byta nätbutik om för stora problem sker, kundtjänsten är dålig eller ingen rimlig kompensation för problemen utges.</p>	
Nyckelord:	E-handel, logistik, the last mile, kvalitativ undersökning, kundtjänst, mervärde, konsument, attityder, nätbutik
Sidantal:	30
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	
Author:	
Title:	E-commerce and logistics, an survey about consumer attitudes
Supervisor (Arcada):	
Commissioned by:	
<p><b>Abstract:</b>  E-commerce is all about understanding and developing individual solutions for selling products and services to customers through the use of digital information and then managing the delivery of the product or service as quickly and smoothly as possible for the customer. E-commerce is steadily increasing which brings with it changes in the distribution of goods, which brings with it new problems. The purpose of the survey was to find out customer's attitudes, experiences and problems that may arise when purchasing in an online shop. The method used was a qualitative theme interview. A total of 15 respondents were interviewed during the period of November and December 2016. The interviews were conducted by personal interview, Skype calls, Facebook calls and e-mail. Theory material of the work is about e-commerce and logistics. The survey shows that online stores have evolved but some problems remains with online stores and the logistics around them. Problems like the structure of the online shop, customer service, delivery last stretch and communication of relevant information to the customer. Results indicate such problems can be solved with better communication together with the web shop, logistics company and the customer. The survey results also show that consumer attitudes are generally positive towards online stores, value good customer service, but that they are also ready to change to a different online store if they experience big problems, the customer service is poor or no fair compensation was given for the problems encountered.</p>	
Keywords:	E-commerce, logistics, the last mile, qualitative survey, web shop, customer service, value,
Number of pages:	30
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

# INNEHÅLL

<b>1</b>	<b>INLEDNING</b> .....	<b>7</b>
1.1	Formulering och Syfte .....	7
1.1.1	<i>Avgränsningar</i> .....	8
<b>2</b>	<b>LOGISTIKEN INOM ELEKTRONISKA HANDELN</b> .....	<b>8</b>
2.1	Allmänt om e-handeln .....	10
2.2	Näthandelssystem .....	10
<b>3</b>	<b>METODIK</b> .....	<b>21</b>
3.1	Tema intervju.....	21
3.2	Empiri .....	21
3.3	Genomförandet av intervjuerna.....	22
<b>4</b>	<b>RESULTAT</b> .....	<b>23</b>
4.1	Respondenterna .....	23
4.2	Köpvanor, betalningssätt och attityder om näthandeln .....	23
4.3	Erfarenheter om nätbutikernas logistik.....	25
4.4	Problem med nätbutiker och deras logistik .....	25
<b>5</b>	<b>DISKUSSION OCH ANALYS</b> .....	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>SLUTSATSER</b> .....	<b>28</b>
<b>7</b>	<b>EGNA REFLEKTIONER och SJÄLVKRITIK</b> .....	<b>29</b>
	<b>Källor</b> .....	<b>30</b>
	<b>Bilaga 1</b>	
	<b>Bilaga 2</b>	
	<b>Bilaga 2</b>	
	<b>Bilaga 3</b>	
	<b>Bilaga 4</b>	
	<b>Bilaga 5</b>	

**Bilaga 6**

**Bilaga 7**

**Bilaga 8**

**Bilaga 9**

**Bilaga 10**

**Bilaga 11**

**Bilaga 12**

**Bilaga 13**

**Bilaga 14**

**Bilaga 15**

**Bilaga 16**

## Figurer

Figur 1: DB Schenker. 2016. Framtida utmaningar inom logistik och e-handel, s. 8

# 1 INLEDNING

E-handeln handlar om att förstå och utveckla personliga lösningar för att sälja tjänster och produkter till kunderna genom att använda digital information och att sedan sköta leveransen av produkten eller tjänsten så snabbt som möjligt. Automatiserade och personifierade tjänster möjliggör företagen att minska på kostnaderna och öka på vinsterna. En av de första stegen i e-handeln var direkt försäljning som visade vägen för mera komplexa e-handels system. Framgången av e-handels butiker som Amazon.com, Dell Computer och introduktionen av elektroniska biljetter av stora företag har påverkat tillväxten av e-handeln och bevisat att kunderna har accepterat internet som en valid handels plats. (Vacca, J, & Loshin. P 2002 s. 3-4)

Mitt intresse för den praktiska logistiken och elektroniska affärer fick mig och välja ämnet som mitt examensarbete. Internationell affärslogistik är min inriktning, som har gett bra beredskap till arbetet i form av många olika logistik och IT kurser. Elektroniska affärer har alltid intresserat mig som en kund, därför kan det vara givande att undersöka hur nätbutikerna och logistiken fungerar ur kundens synvinkel.

## 1.1 Formulering och Syfte

Logistiken inom e-handeln är en av de viktigare delarna i verksamheten vilket innebär att det alltid finns någon slags problem att lösas. Ett problem med logistiken inom e-handeln är det så kallade "last mile" problemet det vill säga sista sträckan i leveransen. Hurdana problem har kunderna av nätbutiker upplevt vid handlandet i nätbutiker och i leveransen av deras beställningar? Vad tycker konsumenterna om nätbutiker och om hur dom sköter leveransen av deras beställningar?

Mitt syfte är att undersöka hurdana problem kunder har upplevt vid beställning från olika nätbutiker. Först kommer jag att undersöka och skriva teorin om e-handel och logistik. Därefter kommer jag att utföra undersökningen genom att intervjua personer som handlar i nätbutiker. Sedan kommer jag beskriva hurdana problem olika kunder har upplevt vid beställningar och leveransen av dessa beställningarna från nätbutiker samt möjliga lösningar till de olika problemen. Som delsyfte har jag att undersöka konsumenternas attityder och erfarenheter om nätbutikerna och deras logistik.

### **1.1.1 Avgränsningar**

Jag har valt att avgränsa min undersökning att gälla kundens perspektiv om nätbutiker, e-handeln och logistiken som är synlig till kunden det vill säga sista sträckan av leveransen. Det finns många olika sätt att utföra elektroniska affärer i detta arbetet kommer jag och koncentrera mig främst på näthandelssystem, ”Business to Consumer”(B2C) och logistiken som gäller runt dem. Undersökningen görs 2016 och metoden kommer att vara en kvalitativ undersökning.

## **2 LOGISTIKEN INOM ELEKTRONISKA HANDELN**

Några tydliga tecken om hur utvecklingen kommer att ske inom elektroniska handeln i framtiden är svårt att hitta. Klart är att expanderings och utvecklingen av e-handeln har varit stor och turbulent. Inom elektroniska handeln brukar man skilja mellan ”Business to Business” (B2B) och relationen ”Business to Consumer” (B2C) fast det är användbart, är det ändå alltid inte så enkelt att göra det. Elektroniska handeln som har fått mest uppmärksamhet är B2C vilket många relaterar direkt till när det gäller elektroniska affärer, det vill säga att det finns en kund vid sin dator som tänker eller redan handlar via nätet. (Storhagen. 2003 s. 235)



När det gäller business to consumer relationen (B2C) så handlar det oftast om konsumenten som sitter vid en dator och köper varor och tjänster via nätet. Det finns två olika slags av handel via nätet, direkt och indirekt. När elektroniska handeln sker direkt så köper kunden varan eller tjänsten via nätet och också får leverans av den köpta varan via nätet. Indirekta elektroniska handeln sker elektroniskt men leveransen av varan eller köpta tjänsten sker fysiskt via traditionella kanaler. För direkta handeln är det möjligt av en omedelbar leverans t.ex. biljetter och musik, men för den indirekta handeln finns en del hinder och då behövs logistik. E-handeln och logistikens utveckling har inte gått i samma takt dels av en underskattning av logistikens betydelse i sammanhanget och dels på grund av att det inte finns tillräckligt bra logistiska lösningar utvecklade. Det blir oftast komplext och dyrt när det gäller geografiskt spridda leveranser med en kombination med att kunden ofta önskar hemleverans då krävs också ett väl anpassat IT-stöd hos den som sköter logistiken. Inom den förbindelsen är det så kallade "the last mile" problemet ett mycket diskuterat ämne. "The last mile" betyder sista sträckan före leveransen kommer till kundens dörr, som oftast relativt sätt är de dyraste kilometerna och metrarna av leveransen. En undersökning av Consumers International var man via nätet gjorde beställningar av 151 produkter från olika webbplatser i 17 länder gav följande resultat: 8% av varorna kom aldrig fram. Några varor dröjde mer än en månad. Hälften av företagen hade ingen retur politik. 65% av företagen bekräftade aldrig ordern. (Storhagen. 2003 s. 236)

Läget har nog förbättrat sig, men ännu också finns det viktiga faktorer att se till. Volymfrågan är den viktigaste, så länge som volymerna är små kan man inte bygga upp rationella logistiska lösningar speciellt inte för hemleveranser t.ex. en av möjliga lösningarna skulle kunna vara ett separat anpassat plocklager för internetkunderna. Inom internet handeln och de logistiska lösningarna i B2C relationen är det konsumentens värderingar som är drivkraften för vad det erbjuds. Konsumenterna är i olika köps tillstånd och har olika behov och det avgör om det som erbjuds är spännande eller inte. De olika behoven bestämmer val av och utformning av logistiklösningar. Om drivkrafterna är enkelhet så är det oftast direkt elektronisk handel vilket är logistiskt sett okomplicerad. I andra fall brukar det vara indirekt elektronisk handel som ställer krav på lämpade och bra fungerande logistiklösningar. Fast man brukar oftast bjuda ett visst logistiskt huvudalternativ för en produkt är det ändå viktigt att ge kunden andra alternativ. (Storhagen 2003 s. 236–238)

## 2.1 Allmänt om e-handeln

Begreppet e-handel kan beskrivas som ett förlopp var man byter information om priser, bekräftelse, status, fakturor, upphandlingen, köpet av varan eller tjänsten.

Historien av elektroniska affärer börjar på 1960 talet. När företaget började med att skicka order, frakt och betalningsinformation via filer mellan sina system. På 1970 talet kom första standarderna för elektroniska dokument och på slutet av 80 talet första versionen av Edifact (EDI) som är en standard för affärstransaktioner vilket används ännu idag. På sista delen 1990 talet blev internet vedertagen och elektroniska affärer öppnades för privata personer. Webbtekniken framgång hämtade rejält med möjligheter för utveckling av olika tjänster som omskapar många områden. På 2000 talet hade webbtekniken utvecklats till en punkt var det möjliggjorde nya mera komplexa marknadsplatser så som portaler, självbetjäningstjänster och auktioner på nätet. (Fredholm 2006a s. 11–13)

## 2.2 Näthandelssystem

Efter att marknaden för system att bygga elektroniska butiker på internet kom fram på slutet av 90-talet har variationen mellan olika systemen när det gäller pris, funktionalitet samt riktning till olika målgrupper blivit mycket bred. När påbyggande av en näthandel börjas finns det många olika strategier varifrån man kan välja. Första frågan är att var skall näthandeln ligga, finns det möjlighet att bygga själv en egen näthandel eller är det smartare att välja en större marknadsplats var en eller många andra näthandelsbutiker finns. Med en egen lösning kan man troligen skilja sig bättre från de tävlande företagen. Borde man alls starta en näthandelsbutik eller hålla sig till en traditionell fysisk butik, båda alternativen kan ha samma fördelar, för mindre företag kan en fysisk butik vara ett bättre alternativ och måste noggrant tänkas igenom. Båda två alternativen har en del positiva och negativa sidor. Kostnaderna för ett gemensamt alternativ på längre sikt brukar bli förmånligare än med en egen lösning. För att gemensamma alternativet möjliggör

mindre teknik och marknadsförings kostnader, fast den sedan har högre löpande kostnader, men när det är många som delar på fasta kostnaderna för teknik och säkerhet blir det för många billigare jämfört med egen lösning. Gemensamma alternativet är också bra för att den som ansvarar för handelsplatsen även brukar ansvara för säkerheten. (Fredholm 2002 s. 309)

En av de viktigaste meningarna med näthandeln är att man kan hålla öppet dygnet runt som också betyder att det blir viktigt att hålla en driftövervakning under hela öppettiden vilket är en tung belastning speciellt för mindre företag. Det har också visat sig att företagen i Sverige som säljer endast till svenska kunder får order på underliga tider, jämfört med internationell försäljning dygnet runt som är mera jämna tider. Det är också möjligt att välja en lösning var man drar nytta av fördelarna av båda alternativen, var man har ett gemensamt system med andra men ändå har en egen domän vilket inte märks av kunderna fast infrastrukturen är delad. Det är också möjligt att ha en egen lösning och ha en professionell driftövervakning genom att köpa en tjänst för fjärrövervakning. Framgång med en näthandels butik är svår att förutspå, därför kan det vara svårt med utvidgning med en egen lösning vilket är enklare om man är med i ett större gemensamt system. (Fredholm 2002 s. 309)

Programvarorna för näthandeln är delade i olika marknadssegment, det finns olika system för många användnings bruk och kostnadsklasser. Den som skaffar bara programvaran måste själv göra marknadsplatsens hela utformning som tar mycket arbete men ger en stor frihet med att bygga hurdan individuell och avancerad näthandel som man själv tycker. Andra fall säljs som nästan färdiga lösningar vart det krävs synnerligen lite arbete som att bara lägga in texter, bilder, layout och innehåll, det här gör att man kan enkelt komma igång med näthandeln. En del programvaror har skillnad mellan hurdana varor eller elektroniska produkter man säljer. Priserna varierar mycket med programvarorna beroende på egenskaperna, hur skräddarsytt system som skaffas, leverantören, och många andra saker. Behoven varierar mellan näthandelssystem, ett gemensamt behov är ändå de rörliga egenskaperna, den som skaffar en programvara kan själv analysera en del faktorer som behövs t.ex. funktioner för backup, logg och larm, betalnings sätt, kryptering,

kund feedback, funktion för elektronisk kundvagn. Andra viktiga funktioner för programvaran är stöd för olika gränssnitt mot databaser. Finns det alternativ att logistikföretaget skulle kunna få de order som ska plockas och distribueras på ett enkelt och effektivt sätt? Hur skall uppdateringarna och uppgraderingarna göras när en butik med en stort produkt sortiment kommer att göra många ändringar hela tiden. Det skall vara möjligt att redigera information om de olika varorna samt allt vart hör dit. Man kan också behöva generera olika slags dokument som plocklista, följesedel och offerter. Att hålla reda på statistiken inom näthandeln är en nyttig funktion som kan sedan användas t.ex. i marknadsföringen. (Fredholm 2002 s. 310–311)

På arbetet om utformningen av näthandels platsen och val av verktyg måste det kommas ihåg att kunderna alltid kommer att ha tillgång till olika graders tekniklösningar. De mera avancerade funktionerna behöver nyaste versioner av webbläsare, snabbare internet koppling och kanske en bättre dator, det här begränsar på besökarna som använder äldre teknik. (Fredholm 2002 s. 311)

En av de viktigaste egenskaperna för kunderna i näthandeln är att hur enkelt det är att använda det, man skall kunna söka grupper av produkter, enskilda produkter, göra jämförelse av produkt pris intervall. Andra viktiga egenskaper för kunderna är kvittot och personliga köp listor. (Fredholm 2002 s. 310-311)

### **2.2.1 Fördelar med e-handel**

Enligt Olsson upplever kunderna många fördelar med handeln via internet. Som att det är behändigt och smidigt att beställa från en nätbutik. Sortimentet för olika varor är oftast större. Kunden behöver inte röra sig från sitt hem att köpa varor eller tjänster. Leveransen av varan eller tjänsten upplevs eller hoppas vara relativt snabb. Priset på varor och tjänster vid nätbutiker brukar vara lägre än i fysisk butik för att driftskostnaderna är lägre, när det inte finns behov för att betala hyra eller så mycket löner att uppehålla fysiska butiken.

Till andra fördelar hör helt enkelt bekvämligheten att handla: Som möjlighet att pröva på varan hemma först, t.ex. kläder. Leverans rakt till hem dörren, så att kunden inte behöver alls hämta varan någonstans ifrån. En mycket bredare sortiment av varor än bara varorna som säljs på hemorten när man kan beställa från en nätbutik oberoende var den ligger. Andras feedback av varan eller tjänsten som kunden har möjligen tänkt att köpa kan påverka och hjälpa kundens köpbeslut. När nätbutiken kan hålla öppet hela tiden så kan kunden göra sitt köp vilken tid som helst. Att handla i en nätbutik sparar tid av kunden när kunden inte behöver röra på sig för att leta efter sin vara. (Olsson 2016a)

Fredholm listar sex huvud fördelar för företagen som håller på med elektroniska handel: (Fredholm 2002 s.98)

- Minskad pappers användning
- Bättre lagerstyrning
- Kostnadsreduktion
- Bättre konkurrensförmåga
- Ökad kundservice
- Effektivare affärsprocesser

### **2.2.2 Nackdelar med e-handel**

En kund som handlar på en nätbutik kan uppleva flera problem. Som att: Kunden kan inte se eller känna på produkten så som den är i fysisk form. Om det är något fel på produkten eller helt fel produkt som har levererats kan det vara krångligt för kunden att sköta om returneringen. Det finns ingen personlig försäljare i nätbutiken som skulle kunna besvara på frågorna. En del kunder kanske inte vet hur eller inte vågar handla på en nätbutik. Kunden kan känna sig otrygg om att sköta betalningen, skicka känsliga personliga uppgifter och om hur konsumentskyddet fungerar via internet. Om nätbutikens webbsida är

klumpigt byggd och ser dålig ut kan det hända att kunden beslutar sig att inte köpa varan alls från sidan. Extra avgifter kan göra att produkten slutligen blir och kosta lika mycket som i en traditionell butik i vilket fall kunden kanske inte köper produkten. (Olsson 2016b)

Olsson beskriver olika lösningar till problemen. När nätbutiken byggs lönar det sig att göra en så klar och tydlig hemsida som möjligt genom att välja färger som är lätta för ögat och ha en balanserad typografi som passar in. Nätbutiken skall vara så pass tydlig så det går att göra en beställning med bara tre klick. Därför behövs klara menyer och knappar. När kunden håller på med köpprocessen skall det vara klart anmärkt vid varje steg i vilket läge processen håller på med. Vid demonstrationen av varan skall det finnas klart material t.ex. bilder, video med nån som visar varans egenskaper och detaljerad information. Det gäller att vara begriplig om alla avgifterna som kan uppkomma vid beställningen och berätta varför avgiften uppstår. Kundenservice är viktigt i nätbutiker också därför behöver kunden klara sätt att ställa frågor med nätbutiken som t.ex. ett formulär med telefonnummer, chatt med kundtjänsten, sökruta varifrån hitta klara svar om produkten, företaget och annat. För att lugna ner osäkra kunder måste man ha klar information lätt tillgänglig som betalningssättet, konsumentskyddet och hur kundens privata data behandlas. (Olsson 2016b)

För företag menar elektroniska affärer en rationalisering av system vilket innebär att de enklare arbetsuppgifterna försvinner när det kommer nyare arbeten istället. När en del arbetare blir utan sina arbeten gäller det att lära sig nytt och adaptera sig till förändringen. Det här gäller också företagen, om ett företag inte förändras och följer med tiderna gällande tekniken vart elektroniska affärer hör, är sannolikheten att företaget inte kommer att kunna behålla sin tävlingsförmåga. Till problem eller nackdelar av att implementera elektroniska affärer hör en del andra saker också. Som tekniska hinder, kompetenskrävande och säkerheten. De elektroniska affärssystem som företagen beslutar att använda måste inte bara vara kompatibla utan också moderna. Ny teknik behöver ny kompetens för företagen vilket ibland kan vara problematiskt att implementera programvaror, systemintegration och datakommunikation behöver sin egen kunskap. Till de tekniska hindren

hör säkerheten och sårbara system. Det är viktigt för företaget att hålla sina elektroniska affärers säkerhet uppdaterad och systemet så stör fria som möjligt för att kunna besvara sig mot de olika hot vilket den nya tekniken hämtar och att möjliggöra sina system kontinuerligt tillgängliga. Till hoten hör intrång i systemet, attacker och förvrängning av systemet. Att slippa in i elektroniska affärer kan vara dyrt för ett företag speciellt att göra sitt eget system kompatibelt med andras. Fast det finns färdiga paketlösningar så kan initiala kostnaderna vara för höga för ett litet företag. Elektroniska affärer kan förminska kontakt och flexibilitet mellan försäljaren och kunden när det inte finns en människa som rakt kan svara på kundens frågor och hjälpa med problemen. Ibland kan elektroniska affärer hämta en minskad lönsamhet om konkurrensen är hård och företaget inte slipper in i olika prisjämförelser. Därför gäller det för företaget att differentiera sig och arbeta nära med kunderna med att erbjuda mervärde till sina tjänster eller produkter. Affärssystem lönar sig att byggas på standardiserade lösningar att det ger lite flexibilitet i framtiden om företaget t.ex. hamnar att byta affärspartner. (Fredholm 2002 s.105–107)

### **2.2.3 Logistik**

Vad är logistik? Logistik är en förenad benämning för koordinering mellan aktiviteter som har med material, produkt, informations och kapitalflödet att göra. En allmän definition av logistik är ”de sammanlänkade aktiviteter som leder till att erhålla rätt vara eller tjänst på rätt plats vid rätt tidpunkt, i rätt kvantitet till minsta möjliga kostnad”. (Relander-Heinonen, 2002)

För att uppfatta hur en vara har kommit till konsumenten behövs en fullständig bild över hela flödes skede vart hör kunskap, förståelse om produktion, råvaruflödet, distribution, service, informations och penningflödet. Logistiken går via det flödet av olika funktioner inom företaget och är en viktig del av värdekedjan. Vanligaste problemen sett från kundens synvinkel brukar vara, fel mängd eller volym på varan, varan är levererad till fel plats, fel på produkten eller tjänsten, produkten finns inte i lager fast försäljaren har angett så, långa köer samt väntetider, alla varor kan inte ersättas. Logistiken i Finland går ut på

kostnadsorientering, varav en stor andel av produkt kostnaden är resultat av det geografiska läget även när det gäller inrikestransport. I Finland satsas på samarbete och partnerskap inom logistiken, som minskar kostnaderna och ökar kundorienteringen. E-handeln ökar ständigt som för med sig ändringar i distributionen och möjliggör att jämföra priserna bättre. (Relander-Heinonen, 2002)

## **2.2.4 Materialflöden**

En definition av transport är flödet mellan producent och kund och vice versa. Olika transporttyper är via fartyg, bil, järnväg, flyg, pipeline eller linbana. Finland har en del karaktärer som skiljer materialtransport logistiken från andra länder. Största är den långa landsgränsen med Ryssland. Finland ligger på ett relativt isolerat geografiskt läge vilket betyder längre transporttider och högre kostnader. Finland har samt en utspridd bosättning och produktion som kräver service, därför har landsvägstransporten en stor betydelse i Finland. I Finland transporteras ungefär fem last med lastbilar av gods per finländare per år, vilket endast U.S.A överstiger. De vanliga materialen inom godstransport är papper, trä, möbler, livsmedel, foder och jordmaterial. (Relander-Heinonen, 2002)

Biltransporten sker oftast från dörr till dörr som styckefrakt. Det gör att omlastningarna minskar. Som fördelar kan man nämna flexibilitet, service och anpassningsförmåga. Biltransporterna har även nackdelar som oljud, trafikproblem och miljöproblem. Via järnväg sköts ungefär 26 % av all transport i Finland. Transport via järnväg är relativt billigt och kan utföras med stor kapacitet och miljö besparingar fast grundinvesteringen är dyr. Olika former av frakt som far via järnväg är expressgods, vagnslastgods, enhetslaster, block tåg, hel-tåg. (Relander-Heinonen, 2002)

Järnvägstransport är enkel att kombineras med bil-transport och det brukar man ofta göra för att bara transport via järnväg är o-flexibel. Flyg är naturligtvis dyrare än de andra



transportsätten till och med fem gånger dyrare än transport med fartyg. Man brukar använda flyg för att transportera varor med högt värde, varor som går dåligt lätt, nyheter, och krisleveranser. Av världshandeln sköts cirka 1 % med flyg. Andelen av flygfrakt håller ständigt på och öka, det har beräknats att flygfraktens andel skall tredubblas till år 2017 på grund av elektronisk handel, livscykeln av produkterna blir allt kortare, vilket ger en större efterfrågan på snabbare transporter. Globalt sköts dubbelt mera transporter via sjö än alla andra typer. Sjötransport är förmånligt på grund av stora lastkapacitet och har låga rörliga kostnader. Sjötransport är tidskrävande, men med transport via sjö är det fri färdväg på internationella vatten. (Relander-Heinonen, 2002)

### **2.2.5 Informationsflödet inom e-handeln**

Kommunikation inom elektroniska affärer kan ske på många olika sätt, när man skall utföra ett projekt inom elektroniska affärer så krävs det mycket omtanke och en del strategiska beslut som måste utföras. Före man lägger upp strategin för sin näthandelsbutik och affärskommunikation gäller det att undersöka hur andra inom företagets omvärld kommunicerar. Inom e-handeln finns oftast utformade sedvänjor i bruk och om man inte följer dessa så kan det vara svårt att nå popularitet bland leverantörer och kunder. De flesta organisationer och företag har en kommunikationsstrategi och politik för kommunikationen. (Fredholm 2002 s. 288–289)

När företaget går in på elektroniska affärer kan det vara bra ändå och granska noggrant den utvalda politiken för att kunna hålla en viss säkerhetsnivå. Elektroniska affärer har vissa annorlunda krav på säkerheten än de traditionella kommunikationsstrategierna speciellt när det gäller känsliga dokument, köp och försäljning inom e-handeln. De redan valda och utvecklade lösningarna inom företaget kan vara effektivt och anpassa med de elektroniska affärerna som skall utföras, t.ex. ett litet företag kan använda sin e-post och internet för att skicka ut elektroniska affärsdokument. Man kan förenkla sin infrastruktur med att använda samma metoder, programvaror, kommunikationsnät, och driftsfunktioner. (Fredholm 2002 s. 288–289)

Standardiserade och accepterade metoder för datakommunikation inom e-handeln är viktigt för att man skall kunna fungera ekonomiskt, enkelt och effektivt med så många externa parter som möjligt. (Fredholm 2002 s. 289)

För att kunna uppfylla kundernas krav har behovet av kostnadseffektiv logistik, spårbarhet och andra avancerade logistiktjänster uppe kommit. IT har varit en förutsättning för att nå dessa behov, bra exempel på IT lösningar inom logistik branschen är EDI (Electronic data interchange), handdatorer och webbtjänster. (Fredholm 2006b s. 25)

### **2.2.6 Kapitalflödet**

Elektroniska handeln har haft sina begränsningar och en största har varit att betalningen inte har kunnat ske på ett säkert sätt. I USA är det vanligt att skicka kontokortsnummer över internet men i Finland och Sverige är man mera tveksamma med att lämna känsliga bankuppgifter via internet. En orsak är troligen bankernas restriktiva inställning till det. När kortnummer lämnas in via internet skall det endast lämnas in via kryptering fast det ännu också sker ”osäkra” kortbetalningar över nätet. Ansvaret ligger mest hos den kommersiella aktören som tagit betalt av konsumenten utan en krypterad förbindelse. (Fredholm 2002 s. 85)

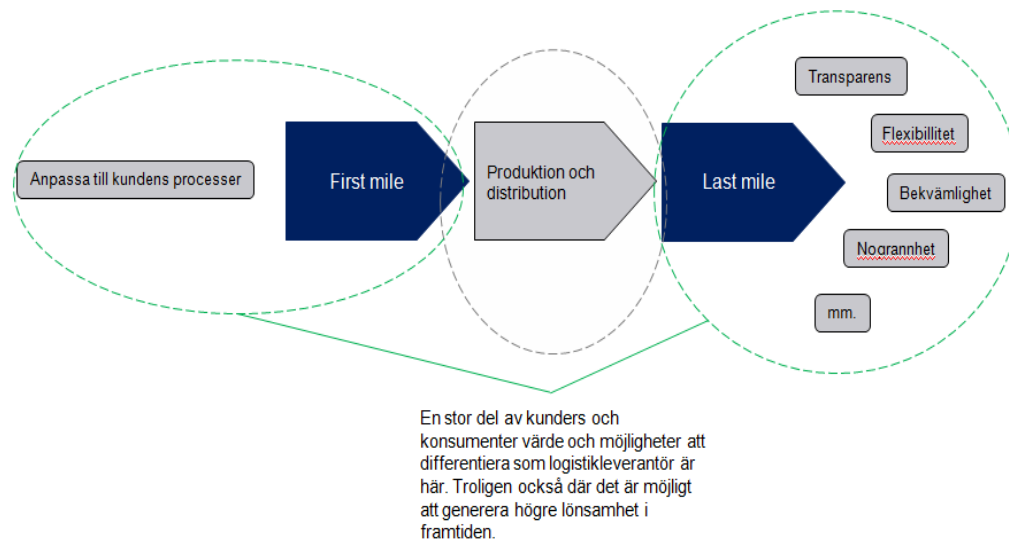
Betalning i näthandeln sker vanligtvis med kreditkort, debetkort, faktura, postförskott och direktöverförning till bank. Det har uppe kommit olika lösningar för betalningsmetoder för att betala inom näthandeln t.ex. Secure Electronic Transaction (SET), Paypal men ingen har slagit igenom ordentligt. En del lösningar har gått ut på att betala med elektroniska pengar över internet vilket känns ännu relativt främmande för de flesta att ”riktiga” pengar ska bytas mot elektronisk information. (Fredholm 2002 s. 85)

Konsumenten skall få i alla fall två olika möjligheter för betalning eftersom det finns så olika preferenser bland konsumenterna. Näthandels butiker har en möjlighet att ansluta sig till en tjänst som stöder en rad olika betalningssätt på det viset slipper man att skaffa egna dyra och komplexa lösningar. Små företag som skall starta näthandel lönar sig det att fundera vad som är enklast för deras kunder och dem själva. (Fredholm 2002 s. 89)

### **2.2.7 Sista sträckan – The last mile**

Kunderna beställer hem eller till butiken mera och mera produkter och tjänster via nätbutiker. Både onödiga saker och nödvändiga dagliga varor. Alla dessa beställningar är beroende av leveranser. Behovet ökar för smidiga leveranser. En vara som produceras utomlands och i slut endan köps av en kund har många steg mellan kunden och produktionen. Logistikens primära uppgifter är att sköta om dessa steg och leverera varan säkert och smidigt till slutkunden. Till de olika stegen hör allt från fabrik, flygplan eller hamn och därifrån till distributionscentral och sedan till en logistik hub eller plockförråd och till slutligen till kunden. Det finns många olika risker i dessa steg som kunden inte vet om. I sista steget, sista länken eller så kallade last mile av distributionskedjan handlar det om leverans av varan från logistik förrådet nära stan till slut kunden.

*”-Sista milen, last mile är ett begrepp som används för att belysa den sista findistributionen från kund där transporten ofta blir kundunik säger logistikexperten Paul Kleiby, vd för konsultföretaget Network Logistics.”*



Figur 1 (DB Schenker 2016)

Vi beställer i en ökande grad från nätet hem eller till en butik så därför också skräddarsydds transporternas sista sträcka i samma takt för att öka mervärdet till kunden. Gustaf Hemelin, vd för Catena talar om en framtid var man måste börja tänka på godsflöden som en medverkan i stadsplaneringen. Hur kan en ny stadsdel hantera de ökande beställnings och leverans volymerna? Som lösning ser han mera citynära terminaler och distributionscentral varifrån godsen levereras med lastbilar, bilar eller på något annat sätt till slutkunden. De tätt bodda innerstadsmiljöerna utger en utmaning för att optimera leveransens sista sträcka. Kunden förväntar en snabb leverans och orkar inte vänta länge nuförtiden. Att leverera ett paket i stadsmiljön utger sina egna utmaningar som t.ex. trafiken, olyckor och andra människor. Moderna teknologin hjälper med att optimera trafikens flöde och godsflödet i stadstrafiken så att tidsförlusten och miljöpåverkan blir så små som möjliga. Som att med hjälp av algoritmer hitta luckor i den vardagliga trafiken vilka godstrafiken kan utnyttja. Paul Kleiby förklarar att stadsplanerarna behöver att begripa hur godsleveransen i en stad fungerar för att kunna hitta på ett optimalt logistikflöde som fungerar i staden. Det gäller att veta hurdana gods det finns och hur dom fördelas. Framtidens teknologi som håller på och utvecklas kan hämta självkörande bilar vilket skulle kunna underlätta trafiken till en optimal nivå. (Thór 2016 s. 63)

### **3 METODIK**

Jag utgick från en kvalitativ undersökningsmetod för att jag tyckte ämnet jag valde att undersöka behövde en del flexibilitet och nyanser för svaren av frågorna jag ställde. Fast man skulle ha kunnat beskriva resultaten i en kvantitativ undersökning mera med numror och statistik så skulle den inte ha gett tillräckligt med rum för svar som behöver en längre förklarning.

#### **3.1 Tema intervju**

Jag valde att utföra ett tema intervju eller en så kallad semistrukturerad intervju. Vilken är en blandning av en ostrukturerad intervju och en blankett. En tema intervju är i princip en frågeguide var visa frågorna är standardiserade men forskaren kan variera på orden för samma fråga eller ordningsföljden och respondenten kan svara på frågorna med egna ord istället för låsta svarsalternativ. Huvudsaken med ett tema intervju är att respondenten diskuterar sina egna erfarenheter om ett visst tema. (Tigerstedt 2016 s. 7)

Jag började med att läsa igenom den teori som jag hade skrivit före jag började med frågeguiden. Frågorna formuleras och baseras på den teorin, syftet och forskningsfrågan jag har ställt.

#### **3.2 Empiri**

Frågeguiden bestod av 15 frågor. Första frågan innehöll bakgrundsfrågor gällande bakgrunds information om respondenten. Resten av frågorna var delade i två grupper som handlar om nätbutiker och logistiken runt nätbutikerna ur kundens synvinkel. Svarepersonerna fick svara fritt på frågorna utan någon tidsgräns och jag ställde följdfrågor enligt

svaren jag fick. Frågorna varierar från allmänna attityder om e-handeln och nätbutikernas leverans. Till mera specifika frågor om problemen som respondenterna har upplevt som kunder med nätbutiker och leveransen av deras beställningar från nätbutikerna. Jag hade en del frågor som jag visste att jag skulle få korta svar och en del frågor var svaren skulle bli längre.

### **3.3 Genomförandet av intervjuerna**

Som respondenter valde jag studenter från Arcada och kompisar som jag visste att handlar i nätbutiker. Intervjuerna gjordes personligen i skolan, via Skype, via Facebook samtal och via e-mail. Jag utförde 15 intervjuer allt som allt i slutet av november och början av december 2016. En intervju via Facebook samtal. Fyra via Skype samtal. En via e-mail. Resten av intervjuerna gjordes personligt i skolan. Längden av intervjuerna varierade från sex minuter till 20 minuter beroende på hur långa svar respondenterna gav.

Via Skype, Facebook och e-mail intervjuar jag kompisar vilket var behändigt att sköta när det inte var svårt att övertyga dom för att bli intervjuade och jag visste att dom har en del erfarenheter om ämnet. Att hitta studeranden för personlig intervju var mera utmanande. Det gällde att söka människor som inte hade bråttom eller höll på med något viktigt som dom inte kunde ta paus från. Största delen var på väg på lektion, att äta eller höll på med någon slags arbete. Ungefär en tredje del av människorna som jag frågade om dom ville delta i en intervju accepterade att bli intervjuade. När jag sökte respondenter för personlig intervju presentera jag mig själv först kort och sedan om vad jag håller på med. En del var mycket villiga att ställa till med intervju för dom själva håller också på med sitt examensarbete. En del hade inte alls tid eller var icke intresserade.

Att hitta en plats för att sitta ner och intervjuar människor i skolan var lätt. Dessa plaster var de små sofforna i första, andra och tredje våningarna i skolan. Inte de mest optimala ställen för att utföra intervjuer för det går folk runt omkring hela tiden så att det uppkommer mycket bakgrundsljud från alla håll. Mitt resonemang för att välja dessa platser var att det var mest behändigaste ställen för respondenterna för att dom inte skulle behöva

slösa tid för att gå till ett skiljt klassrum som skulle finnas i någon annan våning eller kanske vara upptagen för lektion eller med människor som håller på med arbete i vilket skede vi borde börja söka efter ett fritt rum. Bakgrunds ljuden var inte för störande som tur. Personliga intervjuerna banda jag in med min pekplatta, intervjuerna via Skype och Facebook samtal skrev jag rakt in i ett Word dokument under tiden jag höll på med intervjuerna och e-mail intervjun fick jag i ett dokument färdigt nerskriven.

## **4 RESULTAT**

### **4.1 Respondenterna**

Av respondenterna som jag intervjuar var åtta stycken män och sju stycken kvinnor. Det blev en relativt balanserad delning mellan kvinnor och män fast könet var inte någon slags urvalspunkt när jag letade efter korrespondenter för att intervjuas. Utan jag valde korrespondenterna enligt dom som var villiga och delta i undersökningen. Åldern mellan korrespondenterna varierade från 19–42 var medelåldern var 28 av de 14 som utgav sin ålder. Det var en respondent som inte utgav sin ålder, glömde att berätta det eller sedan glömde jag själv att anteckna det. Sex stycken av svararna höll på att studera. Tre stycken höll på med studier och arbete. Sex stycken arbetade.

### **4.2 Köpvanor, betalningssätt och attityder om näthandeln**

Alla av respondenterna hade en positiv eller mycket positiv attityd om näthandeln. Allmänna åsikten mellan respondenterna var att nätbutikerna är mera tillgängliga, har bättre urval av produkter är smidiga, behändiga att använda och att man kan beställa varifrån som helst vad som helst som säljs i en nätbutik. De flesta respondenterna handlade i en

nätbutik runt om en gång i månaden. Variationen mellan respondenternas nätbutiks köpvanor varierade mycket från hemskt sällan till till och med fyra gånger i veckan. Beroende på livssituationen t.ex. en respondent handla i nätbutiker mera nu när hon har fått förökning i familjen. En respondent höll på med byggprojekt och därför köpte mera. Så köpvanorna och användningen av nätbutiker går enligt behoven. Många av respondenterna brukar också göra undersökning i en nätbutik före dom skaffar varan antingen från en nätbutik eller går till en traditionell butik. Det var några respondenter som sällan eller nästan aldrig handlade i nätbutiker ungefär tre gånger i året, för olika skäl. Några litade inte bara på nätbutiker eller rättare sagt på att betala via internet eller på själva nätbutiken. I frågan vad tycker du om e-handeln och nätbutiker svarade en respondent:

*” Om man vet vilken sak man är ute efter och känner till hurdan produkten är på förhand, så då är nätbutiken ett helt bra sätt att göra sina upphandlingar. Själva uppbyggnaden av webbsidorna är något det borde satsas mera på, ibland så fungerar dessa inte på ett ändamålsenligt sätt. En annan nackdel, detta gäller speciellt vissa inhemska nätbutiker, är det höga priset på transporterna inom Finland. Posten eller postföretagen kunde fungera bättre här, både vad det gäller priserna för leveranserna samt leveranstiderna. T.ex. vissa produkter har kommit inom en dag från Stor-Britannien till Finland, men sen har det tagit från en vecka till flera veckor att posten fått produkten levererat fram.” (Bilaga 6)*

Likadana svar gav de andra respondenterna också i samma eller andra frågor. En del skillnader mellan kvinnor och män märktes i svaret av frågan hurdana produkter brukar köpas från nätbutiker. Kvinnliga respondenterna handlar oftast kläder, kosmetik och inredningsgrejor när männen handlar oftast elektronik, böcker, spel och drickor från nätbutiker. De nätbutiker som respondenterna brukar använda har i allmänhet fungerat bra och enligt en respondent ser man snabbt om nätbutikens sida är bra byggd när hon inte skulle använda en nätbutik som ser klumpigt gjord ut, för att en sida som ser bra ut och är byggd bra väcker mera pålitliga känslor om att nätbutiken kan hantera hennes pengar tryggt också. De mest använda betalningssätt i nätbutiker mellan korrespondenterna var kreditkort och Paypal. Andra betalningssätt som korrespondenterna använde också var räkning, direkt betalning via nät bank. En del av korrespondenterna ville först få varan i handen och sedan först betala eller var skeptiska att köpa från en mindre eller en på något visst skum nätbutik, därför använde dom räkning som betalning sätt. Många av korrespondenterna



som använde Paypal och kreditkort påpeka att det är relativt säkert för att om det går något fel med köpet så får man troligen ganska snabbt tillbaka sina pengar.

### **4.3 Erfarenheter om nätbutikernas logistik**

Många av respondenterna valde att få sin leverans från nätbutiken till en paketautomat, R-kiosk eller till posten. För en respondent var det behändigaste sättet paketautomat när den ligger i en butik som är öppen till klockan 2300 och man kan hämta paketet under denna tid. En del av respondenterna valde också hemleverans om beställningen gällde större eller dyrare produkter. Några av respondenterna hade ingen skillnad med leveranssättet bara det var billigaste. Respondenternas senaste beställning från en nätbutik levererades mellan två dagar till tre veckor. Majoriteten av respondenternas beställningar levererades under en vecka, många inom två till fyra dagar.

### **4.4 Problem med nätbutiker och deras logistik**

Generellt upplevde respondenterna att nätbutikernas logistik ofta fungerade bra och leveranserna sköttes smidigt och i den tidsramen butiken hade lovat. De beställningar som respondenterna har gjort från nätbutiker har brukat komma hela fram. Men respondenterna har också stött på en del problem.

Ett allmänt problem mellan många respondenter var att bestämma lämplig tidpunkt för hemleverans med logistikföretaget som skulle leverera varan, t.ex. en respondent berättade om hur logistikföretaget inte fått hans nummer och dom har sedan försökt leverera varan när han inte har varit hemma. Han berättade också om när han beställt utomlands ifrån så har paketet kunnat bli i tullen och då har han hamnat själv sköta om byråkratin som veta tullklassen av varan, han tyckte att nätbutiken skulle kunna sköta tullformaliteten. Ett tillfälle hade uppstått var en respondent hade skickat en ljustake och den hade gått sönder

under leveransen. En annan respondent hade några tillfällen var enstaka produkter hade gått sönder under leveransen hem till sig.

En respondent hade haft problem med inmatning av data på nätbutikens hemsida när han handla på en nätbutik som var baserad utomlands, han menar att nätbutiken inte hade varit redo på att det kan komma människor och köpa från nätbutiken utomlands ifrån också. En annan respondent hade stött på att nätbutiken hade missledande information om varan och när varan kom så var det en piratprodukt istället för det dom hade först meddela. En respondent hade haft problem med att beställa en tågbiljett, han hade beställt och betalat biljetten men fick aldrig den. Det tog två samtal till kundtjänsten med två olika människor före han fick saken ordnad och pengarna tillbaka efter två till tre veckor. Samma informant hade också haft problem med när han beställde utomlands ifrån och fick ingen uppföljningskod, efter beställningen fick han ingen annan information före varan kom till posten. Ytterligare problem hade informanten haft med beställning till en butik, när han skulle hämta varan från butiken fanns det inga som helst markeringar i butiken varifrån man skulle kunna hämta varan ifrån utan han måste själv gå och fråga från kassan. En respondent hade beställt en vara från en lite skummare nätbutik och leveransen tog avsevärt längre än vad dom lovat och kvaliteten var sämre än vad det stod. Vid ett tillfälle hade en respondents leverans skickas till ett annat postkontor än vad han hade angett, till Vanda istället för Helsingfors, detta fixades ändå med en email, efter det leverera posten paketet till rätta kontoret efter två extra dagar.

## **5 DISKUSSION OCH ANALYS**

I den globala marknaden är nätbutiker ytterst viktiga för att uppehålla en tävlingsförmåga för ett företag. Till att utföra och vara en konkurrens kraftig nätbutik behövs det en smidig och välfungerande logistik. Det gäller för en nätbutik att tänka på kundens behov när logistik lösningen väljs, differentiera sig från konkurrensen, att bjuda mervärde för kunden. Mervärde just som en fungerade och smidig leverans av kundens beställning kan ge. Om leveransen av varan sköts dåligt och kunden får dåliga erfarenheter av nätbutiken eller leveransen av produkten är det högst sannolikt att kunden bara byter till en liknande

nätbutik, för det är enkelt att byta och flytta sig till en annan nätbutik när tävlingen är stor och det finns alternativ på en global skala. Flesta intervjupersonerna berättar att dom troligen inte skulle fortsätta och använda en nätbutik med vilken dom har haft problem med, beroende på problemets storlek. En del av intervjupersonerna skulle kanske fortsätta och använda nätbutiken fast det uppstått problem om ärendet och klagomålet sköttes på ett smidigt sätt och en rimlig kompensation skulle erbjudas.

Att utföra en lyckad logistisk lösning betyder att integrera eller välja ett system som båda parterna kan utföra sina affärer via. Konsumenten som handlar i nätbutiken ser ofta endast sista sträckan av leveranskedjan så det gäller att välja en logistik partner som satsar också på att göra just denna sista sträckan eller "the last mile" smidigt, bekvämt och enligt kundens tidtabell. Problem uppstår ännu också vid leveranser till den slutliga konsumenten som svaren av respondenterna har visat. Till dessa olika problem som respondenterna har mött finns det olika lösningar. Fast inga problem skulle uppstå vid leveransen av varorna finns det alltid mera sätt att optimera, effektivera och hålla kunden nöjd.

En del problem eller förtroende minskade hade respondenterna mött med själva nätbutikerna, som utseendet av nätbutiken, tekniska problem med inmatning av data. Dessa problem är möjliga att korrigeras genom att antingen hålla sin informations teknologi på en rimlig nivå med att anlita en ny anställd eller utbilda någon av personalen med grund erfarenhet till IT stöd och hjälp. Andra alternativet är att outsourca hela nätbutiken till ett professionellt företag. Men om företaget går in i e-handeln och startar en nätbutik måste den satsa på nätbutikens teknik, utseende och säkerhet annars kan utkomsten vara mycket negativ publicitet, förlust av pengar och i värsta fall nergång antingen genom förstöring av ryktet eller intrång och attack mot företagets system vart nätbutiken hör.

Problemen med logistiken och leveransen för en nätbutik är inte de allra enklaste och korrigeras om inte nätbutiken själv sköter sina leveranser. För att fixa problemen som en del av respondenterna hade mött vid hemleverans eller det så kallade sista sträckan är noggrann kommunikation med kunden ytterst viktig. Det gäller för nätbutiken att redan vid beställningen ta upp lämpliga tider om kunden väljer hemleverans och t.ex. berättar om möjliga tullärenden eller annan byråkrati som kan ske vid leveransen. Nätbutiken måste sköta om att kundens korrekta preferenser för leverans och kontaktinformation eller

annan byråkrati skickas vidare till logistikföretaget i fråga som sköter om leveransen annars kan det uppstå problem för kunden om inte logistikföretaget har något sätt att kontakta kunden om leveransen. Andra problem som hade uppstått för respondenterna var enstaka skador av paketet, detta är relativt enkelt och fixa med bättre paketering av paketet. Om kunden väljer leverans till någon butik är det bra och markera platsen inne i butiken på något sätt varifrån varan kan hämtas. En respondent hade haft lite problem att hitta rätta platsen inne i butiken för att hämta sin vara.

Att hålla kunden nöjd är viktigt för vilken som helst butik detta gäller också nätbutikerna. Om kunden får dåliga upplevelser så kan det vara bra politik att erbjuda någon slags rimlig ersättning. Många respondenter uttryckte att kundtjänsten av nätbutikerna är en viktig sak. Det gäller att sköta möjliga kundförfrågningar och klagomål så snabbt och diplomatiskt som möjligt för att uppehålla bra kundrelationer och hålla kunden som en nöjd och pålitlig fortsatt kund för nätbutiken. När det inte finns någon fysisk person att direkt ställa frågor till måste nätbutiken använda alla de andra möjliga tekniska sätten som finns t.ex. direkt chat med kundservice via nätsidan, snabb e-mail respons, snabb Facebook respons, snabb telefon respons och snabb uppdatering av kundorder info på nätbutikens nätsida.

## **6 SLUTSATSER**

Undersökningen visar att näthandeln och nätbutikerna har kommit en lång väg sedan början. Problemen har minskat och servicenivån ökat. Enligt undersökningen har ändå inte alla problemen försvunnit. En del problem återstår ännu med nätbutiker och logistiken runt dem. Fast näthandeln skulle utvecklas och ta oförutsedda roller i framtiden är en sak säker produkterna måste alltid levereras från nätbutiken till kunden på något sätt. Här finns saker som kan fixas och förbättras. Vilket respondenternas svar också tyder på. Interaktionen mellan nätbutiken, logistikföretaget och kunden är av kritisk roll i att förbättra och fixa dessa problem. Fast många saker automatiseras och utvecklas till självbetjäning behövs ändå kundtjänst. Undersökningen stöder detta påståendet och visar att många av respondenterna uppskattar bra och snabb kundtjänst.

## 7 EGNA REFLEKTIONER OCH SJÄLVKRITIK

Jag är själv en regelbunden konsument i nätbutiker och har också haft problem med leveranser av varorna därför steg mitt intresse att binda ihop dessa två ämnen till mitt examensarbete. Det var mycket intressant och trevligt att intervjua olika människor och höra deras erfarenheter och åsikter. För intervjuerna skulle jag kunnat ha förberett mig mera med olika fortsättningsfrågor att ställa om intervjupersonen svarade för kort eller förklarade inte tillräckligt långt sina tankar. Nu blev det en hel del improvisation. Jag märkte efter intervjuprocessen att jag hade glömt och fråga mera preciseringsfrågor från respondenterna. Därför blev en del svar av frågorna ganska korta. En del av frågorna svarades under andra frågor om respondenten utveckla sina tankar lite mera. Så det hände att en del av frågorna fick svar på skilda frågor än vad det var menat. Jag lärde mig att intervjuandet av människor inte är så enkelt som jag först trodde. Man måste vara bra förberedd och laga tanke i frågorna och på möjliga fortsättningsfrågor som man har tänkt ställa. Under intervjun måste man vara skarp och försöka hålla atmosfären slapp men på saken i fråga. Det gäller att försöka få respondenten att öppna sig och att komma ihåg hans egna erfarenheter om ämnet. Studien skulle kunna ha gjorts som en kvantitativ undersökning som skulle ha haft sina fördelar och kanske passat in i ämnet. Men då skulle det inte ha blivit utrymme för längre svar och nyanserna i svaren skulle inte ha kommit fram och fortsättningsfrågorna skulle inte ha varit möjliga.

Största delen av teorin skrev jag för en lång tid sedan. Efter det blev det en paus med skolan. För att jag har haft paus med skolan och inte skrivit akademiska texter på en tid var det en liten utmaning att göra arbetet. Under arbetet ändrades rubriken från: Effektiv logistik inom e-handeln, en förutsättning för framgång, för att ge en mera beskrivande bild om undersökningen. Från första början hade jag tänkt undersöka logistiken i en nätbutik genom att intervjua någon nätbutiks logistik ansvariga. Men detta slopade jag efter

tanke och för att det paus med skolan. Ämnet och undersökningen som jag skrev intresserar mig ännu så därför fortsatte jag arbeta om samma ämne och gjorde en undersökning om det. Under processen märkte jag att skrivandet tar sin egen tid och man borde börja skriva i tid att det inte blir skyndsamt. En sak som jag borde lära mig. Teorin av arbetet skulle kunna vara lite längre men jag tycker ändå att det väsentliga om ämnet togs upp.

## KÄLLOR

DB Schenker. 2016. Framtida utmaningar inom logistik och e-handel, s. 8 Tillgänglig: <http://www.ttf-logistik.se/wp-content/uploads/2015/12/schenker.pdf> Hämtad 8.12.2016

Fredholm, Peter. 2002, Elektroniska affärer, 5 uppl., Studentlitteratur, 376 s.

Fredholm, Peter. 2006a, Elektroniska affärer – Status och trender, Utgiven a NEA – Nätverket för Elektroniska Affärer, maj 2006, 102 s.

Fredholm, Peter. 2006b, Logistik och IT. För effektivare varuflöden, Studentlitteratur, 236 s.

Olsson, Fredrik. 2016a, Fördelar kunder upplever med att handla via internet. Tillgänglig: <http://seotree.se/e-handel/fordelar-kunder-upplever-med-att-handla-via-internet> Hämtad 17.11.2016

Olsson, Fredrik. 2016b Nackdelar som kunder kan uppleva med att handla på internet. Tillgänglig: <http://seotree.se/e-handel/nackdelar-som-kunder-upplever-med-att-handla-pa-internet> Hämtad 17.11.2016

Relander-Heinonen, Siv. 2002, Arcada, Affärslogistik kompendium

Storhagen, G, Nils. 2003, Logistik – grunder och möjligheter 1:1 uppl., Kristianstads Boktryckeri AB, 335 s.

Thór, Sverrir. 2016, Optimala logistikflöden för framtidens behov, Fastighets nytt. Utgåva 04 2016. Årgång 23. Tillgänglig: <http://fastighetsnytt.se/wp-content/uploads/2016/09/Fastighetsnytt-nr4-2016webbny.pdf> Hämtad: 8.12.2016.

Tigerstedt Christa. 2016, Intervjuer, Powerpoint studiematerial. Tillgänglig: Itslearning Arcada. <https://arcada.itslearning.com/index.aspx> Hämtad: 16.11.2016

Vacca, J, & Loshin. P 2002, Electronic Commerce (4), Charles River Media / Cengage Learning, Herndon, US. Tillgänglig: ProQuest ebrary. Hämtad 14.11.2016

# **BILAGA 1**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** Temaintervju

**Omständigheter:**

- 1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**
- 2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**
- 3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**
- 4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**
- 5. Vilken nätbutik använde du senast?**
- 6. Har du någon favorit nätbutik?**



- 7. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**
  
- 8. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**
  
- 9. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**
  
- 10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**
  
- 11. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**
  
- 12. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**
  
- 13. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**
  
- 14. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

**15. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

**16. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Tackar.

## **BILAGA 2**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:** Hemma hos mig.

**Intervjumetod:** Temaintervju.

**Omständigheter:** Intervju via Skype hem ifrån.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv.)**

Man. 36 år gammal. Jobbar på IT branschen. Bor i Karis.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

En gång i månaden.

### **3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Nog är det ganska bra när sortimentet är så bra och hitta. Samt det är bekvämt och hitta enklare och jämföra priserna.

### **4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Böcker. Elektronik. Drickor. Biljetter.

### **5. Vilken nätbutik använde du senast?**

Adlibris. Verkkokauppa.

### **6. Har du någon favorit nätbutik?**

Verkkokauppa. DX.com (lite som verkkokauppa, baserad kina)

### **7. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Om inhemsk så fungerat bra och har kommit snabbt. Utländska ganska random de har kommit på en vecka till tre månader.

### **8. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Joo. Problem med inmatning av data på deras internetsida. Dom har inte varit färdiga att det kan komma folk från utomlands på deras internetsida. Nån gång har det varit svårt att

veta vad det händer med leveransen, statusen kan vara vad som helst, vet inte om den är i tullen eller och packas.

**9. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Helst Paypal. För att det är enklaste för mig. Den har en viss trygghet. Om dom inte har paypal så kreditkort. Samt räkning. Längesedan i förväg 5 år sedan, skulle inte rekommendera det, då kom det ingen betalning.

**10. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Det beror på varan. Om mindre saker så har det inte så stor skillnad, då billigaste. Till postluckan. Men om större och tunga saker så oftast hemleverans.

**11. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Kom ti ärrän. Eller tror de va DB Schenkers, något paketsystem egentligen. Kundtjänsten ha jag inte riktigt varit i kontakt med förutom sen då dom hämtar paketen hem. Helt sakligt då nog.

**12. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

En vecka. Böcker.

**13. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Joo. Hemleveranser. Vissa gånger får dom mitt telefonnummer och då ringer dom. Vissa gånger så får dom inte mitt telefonnummer och kommer ringer dörrklockan när jag inte är hemma. Problem med att bestämma tiden av leveransen. Om den blir i tullen så måste man sumpli och säätä. Om den blir i tullen så måste man själv berätta till vilken tullklass varan hör och till vilken alv klass varan hör till. Butiken skulle själv kunna meddela det. Tog en gång beställning med många olika varor från olika klasser och hamna gissa ut klasserna för varor.

**14. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Har inte söndrat.

**15. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Jo ganska bra. Någon dag ha de nån gång missat. Dom som alltså säger när de skall komma.

**16. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Jag har fortsatt och använda fast det har varit problem.

## **BILAGA 3**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:** Hemma hos mig.

Intervjumetod: temaintervju

**Omständigheter:**

Hemma via skype.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Man. Företagare. 33 år gammal. Projektledare i byggnads branschen.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Ganska ofta. Köpte just ett nytt hus och köper nu många möbler från nätbutiker. Hälften av dagarna av månaden har jag varit i nätbutiker. Aktiv och köper från nätbutiker.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Jag tycker mycket om dom när det är lätt att fixa saker hemifrån. Avskyr direkt marknadsföring. När jag själv bestämmer jag skall ha något kollar iaf upp vad jag skall köpa fast jag inte skulle köpa direkt från nätet.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

På sistone inrednings grejor. Överlag spel saker.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Xxl.fi Wargaming:s nätbutik.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Jag har varit mycket nöjd. Dom har fungerat mycket bra. Beställde från en nätbutik från USA och klockorna kom på 2-3 dagar till dörren.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Har inte träffat på några såna problem. Tror det är fast på hurdana saker man köper från nätbutiker. Om man köper enkla saker så kan de troligen inte gå fel.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Brukar använda debet på kreditkort. Eller Paypal. Man får säkerhet med dom om det går snett så får man betalningen annullerad och man får pengarna tillbaka ganska snabbt.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Oftast Basic leverans som är billigaste, bryr mig inte om leveranstiden. Bara om jag beställer utanför Europa så tar jag gärna en tjänst som fixar alla tullformaliteterna.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

DHL hämtade klockorna som jag beställde och då var det super snabb tjänst och varan kom snabbt fram.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Två till tre dagar.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Främst online varor. Virtuella varor. Då har jag inte fått vad jag köpte och då har köpet annulleras. Nå kinesiskt företag. Då använde jag Paypal och fick pengarna tillbaka.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

No joo. Ett brev. Easypark tarror och posten hade lyckas riva kuvertet i två delar och tarrorna va sönder. Men inga större paket.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningskod osv?**

Logistikföretagen har hållit sina löften. Logistiska tidtabellerna har hållit ganska bra. Någon gång varit svårt att få leveransen överkommet med företaget. Nån gång företaget gett hemskt lång tid för leverans tidens varians, när det inte har passat för mig och har inte kunnat vara hemma i den tiden. Nån gång har inte företaget hittat adressen, och då gav dom paketet till posten. Och dom ringde inte eller någon utan gav paketet direkt till posten.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Har fortsatt att använda. När jag har haft problem så fast av problemen så har nätbutiken varit så bra att jag forsatt att använda tennis warehouse.

**BILAGA 4**



**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:** Hemma hos mig.

Intervjumetod: temaintervju

**Omständigheter:** Facebook samtal hem ifrån

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Kvinna. 38 år. Tradenom. Personlig bankrådgivare.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Nu har det blivit mera när jag har handlat till mitt barn. Så unge en gång i veckan. Ungefär 4 gånger i månaden.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Det är bekvämt när man kan göra de på egen tid. Men om det är kläder så känns det lite svårt med storlekar.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Jag har köpt till mitt barn dricksmuggar. Barnleksaker. Böcker. Kläder.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Shoppingfor4.net därifrån har jag beställt mycket med julklappar. CDON. Adlibris.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Riktigt bra. Enkelt. Det är bra när dom skickar nyhetsbrev av erbjudanden. Det är bra om dom har en klar framsida så att det går lätt och snabbt.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Inte egentligen. Om jag köpte från Ifolor så kan man bli utkastad från sidan om man inte gör beställningen tillräckligt snabbt eller om nätet är för sakta.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Ofta räkning, så att jag ser först varan och betalar sedan. Mastercard brukar om man inte får räkning. Eller sedan nätbanken.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Till posten oftast. Om jag säljer själv saker via huuto så väljer jag matkahuolto. DHL eller UPS sällan om de kommer hem.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

UPS leverera senaste produkten. Dom skicka en trackingkod som dom skicka. Sedan fick jag meddelande att varan hade kommit till postlådan.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

De tog ungefär 5 dagar.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Jag tror inte det. En del gånger hade jag problem med att komma överrens leverans tiden med logistikföretaget. Jag löste det med att ge leveransadressen som mitt arbetsplats.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Joo. Ett paket som jag själv hade skickat gick sönder. En ljusstake.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Joo. Jag skulle nog säga det. Överlagt har det fungerat bra.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Beror på vad som har hänt. Om dom ersätter händelsen så kunde jag kunna fortsätta. Men om det är återkommande fel så skulle jag nog byta. Om det uppstår problem så borde dom ha en kundtjänst nummer varifrån man får dom fast i och att numret inte borde vara för dyrt.

## **BILAGA 5**

### **Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

### **Plats:**

Intervjumetod: temaintervju

**Omständigheter:** Hemma via Skype.

### **1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Man. Datanom. Servicedesk ingenjör. 33 år. Grankulla.

### **2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Sist på fredagen. Ungefär 2 gånger i månaden.

### **3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

De e riktigt nuförtiden. Positivt. Behändigt.

### **4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Elektronik. På grund att det är billigare när man köper från nätbutiker.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Gearbest.com. CDON är min favorit och har aldrig haft nån problem med dom.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Dom har varit enkla och använda och användargränssnittet varit klar och tydlig och använda.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

En gång varit problem. Tohomann. Dom hade missledande produktinformation på sidan det var pirat vara.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Paypal, för det är enkelt och säkert. Visa ibland.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Beroende om det är dyrare produkt vill jag ha den hämtad. Om det är billigare så kan jag ta de till posten.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

DHL. Dyrt men bra. Det kom snabbt. Det var hela tiden bra tracking var produkter går. Kunde hämta den från DHLs förråd när dom hade tullat produkten.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Tre dagar från kina beställd. Så ganska snabbt. Troligen skulle ha tagit längre tid om jag inte hämtat produkten från deras kontor DHL.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Aldrig haft problem. Inte ens behövt returnera nån produkter.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nä alltid kommit helt fram.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Joo. Det har brukat komma i den tiden dom har lovat. Har brukat komma snabbare än jag har väntat ibland.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Skulle troligtvis byta till en annan butik om jag skulle få problem med en nätbutik

## **BILAGA 6**

### **Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

### **Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** E-mail intervju.

### **1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Man. 37 år, tjänsteman.

### **2. Hur ofta handlar du i nätbutik?**

Det här brukar variera enligt behov, ibland kan det gå flera månader utan några inköp, sen igen kan det bli flera gånger per månad. Kanske i medeltal sådär en gång per månad.

### **3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Om man vet vilken sak man är ute efter och känner till hurdan produkten är på förhand, så då är nätbutiken ett helt bra sätt att göra sina upphandlingar. Själva uppbyggnaden av webbsidorna är något det borde satsas mera på, ibland så fungerar dessa inte på ett ändamålsenligt sätt. En annan nackdel, detta gäller speciellt vissa inhemska nätbutiker, är det höga priset på transportererna inom Finland. Posten eller postföretagen kunde fungera bättre här, både vad det gäller priserna för leveranserna samt leveranstiderna. T.ex. vissa

produkter har kommit inom en dag från Stor-Britannien till Finland, men sen har det tagit från en vecka till flera veckor att posten fått produkten levererat fram.

#### **4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Elektronik, leksaker, böcker, öl och kläder är väl de vanligaste. Priset brukar vara förmånligare i nätbutikerna, sortimentet större och i vissa fall bättre jämfört med det som vanliga butiker erbjuder.

#### **5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Senaste nätbutiken var Adlibris. Ingen favorit, men om man vill lyfta fram något exempel som fungerat bra, så är Keski-Kello en nätbutik som var bra, beställningen behandlades snabbt och produkten i fråga skickades direkt och var framme en dag efter att beställningen gjorts. Även byte av produkten fungerade bra i denna nätbutik.

#### **6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Se svaren under punkterna 2-4. Där kan ses några exempel angående olika nätbutiker.

#### **7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Inte kanske några större problem tillsvidare, de nätbutiker man har använt har nog varit pålitliga och levererat varorna i fråga. Själva internetsidorna för nätbutikerna kunde vara bättre nog i vissa fall, t.ex. inköpskorven töms i vissa fall när man byter sida inom nätbutiken. Vissa nätbutikssidor är dåligt programmerat med andra ord.



**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Kombination av bankkonto och kreditkort är det vanligaste. PayPal ibland också samt vissa nätbutiker skickar hem produkten mot en vanlig pappersräkning.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

De flesta leveranserna kommer till det närmaste postombudet eller så till en paketautomat. Vissa levereras direkt till hemtrappan av typ UPS eller DHL.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Produkten kom direkt till postombudsmannen, logistikföretaget rätt så "osynlig" i detta fall, dvs. skötte sin uppgift helt ok.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Ca 2 dygn.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Inga större problem, se punkt 12.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Några enstaka gånger har produkten gått sönder under transporten, men då har nätbutiken och transportören ordnat en ny produkt i stället.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningskod osv?**

Uppföljningskoden har ibland saknats, detta har dock förbättrats under årens lopp. Nu-förtiden finns för det mesta en kod tillhanda.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Ifall någon butik inte fungerar på ett bra sätt så använder man sig nästa gång av en annan nätbutik.

Tackar.

## **BILAGA 7**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:** Hemma hos mig.

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Intervju via Skype.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Man. 42 år, från Vanda. Tekniker till yrke.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Ungefär sex till sju gånger i året.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Det är lättare att man inte behöver fara till en fysisk butik. Lättare att beställa från nätbutik och beställa därifrån.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Senaste tiden har det blivit beställt öl utomlands ifrån. Elektronik från kina.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Senaste från firmabier. Ingen favorit.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Dom som jag har använt har fungerat riktigt bra. Det som jag har beställt har jag brukat få inom en vecka. Samt dom har levererat vad dom har lovat.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Faktiskt inte. Har inte stött på problem. Har alltid fått kvitto av beställningen.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Alltid Paypal. Har kortet kopplat med de.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Oftast har man inte kunnat välja. DHL pakettjänst. Direkt hem eller till posten.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Post NL, från Holland. Deras service var bra, fick tracking kod och hämtade paketet från posten.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Ungefär sju dagar.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Hade i somras ett tillfälle att paketet tog 3 veckor att det kom fram. Mejla med han som skicka paketet så skötte skickaren paketet fram. Posten eller logistikföretaget påstod att dom inte hitta min adress.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nää har aldrig hänt något sånt.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Jo. Allting har fungerat som lovat.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Skulle inte fortsätta och använda en butik som jag haft problem med om det skulle finnas samma vara med samma pris på något samma ställe.

## **BILAGA 8**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** I skolan. Personlig intervju.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Kvinna. 22 år, studerande, Studerande

## **2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Väldigt sällan. Jag har inte ännu kommit in på de. Jag tycker att det är jobbigt och tvivlar hur pålitligt det är.

## **3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Jag tycker att det är riktigt bra. Det är framtiden att man handlar varor via nätet, men har inte ännu kommit in i det. Kanske andra nätbutiker skulle kunna också ta i bruk Zalandos politik att leveransen inte skulle kunna kosta. Det är det första som jag ser på att om leveransen kostar eller inte. Om leveransen kostar så far jag till en annan nätbutik. Det är så dyrt.

## **4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Skor och kläder. För att det är lätt. Fått ibland fel storleks kläder och hamnat skicka dom tillbaka.

## **5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Zalando. Kan säga att det är min favorit.

## **6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Det har fungerat bra. Bästa med Zalando är att dom inte har någon fraktkostnader.

## **7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Har inte mött på något problem. Det är så sällan jag använder nätbutik.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Räkning. För att jag vill ha varan först och vill vara säker på att jag får rätt vara före jag betalar.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Det att det kommer till närmaste stället. Paket automat eller att det kommer till närmaste butik eller postkontor.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Posten hämta varan förra gången. Kommer inte ihåg exakt. Det har fungerat bra.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Fem till sju dagar. Ungefär en vecka

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Inga problem.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nää. Har bara varit i paketet små skador.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Jo. Det är jätte bra att man kan följa upp var varan går.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Skulle säkert byta till en annan butik om jag skulle ha problem med en. Allt skall nog gå som det är planerat.

Tackar.

## **BILAGA 9**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** I skolan. Personlig intervju.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**



Man. 22 år. Studerar i Arcada, mediekultur. Jobbar på Stockman.

## **2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Jag brukar handla mest i fysiska butiker. Kanske någon 2-3 gånger per år i nätbutik.

## **3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Jag tycker att största nackdelen med nätbutik är att man måste vänta att man får produkten. Det är bra att man ser vilka produkter butikerna har via nätbutiken och sedan går man till själva fysiska butiken. Jag skulle handla mera i nätbutiker om leveransen inte skulle ta så länge. Nätbutikerna skulle kunna vara snabbare med deras leverans. I USA har dom prime tjänst att man får produkten nästa dag om man beställer produkten förra dagen före kl: 1600.

## **4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Oftast elektronikprodukter för dom är oftast såna att man vet vad man får. Det är inte som t.ex. kläder var man inte vet vad man får. Jag orkar inte returnera det.

## **5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Senast använde jag Tokmannis nätbutik. Ingen favorit nätbutik.

## **6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Dom har fungerat bra. Det viktigaste är det jag beställer kommer. Att det är tydligt så att det är klart att beställningen har gått igenom. Att dom skickar en kvittering på beställningen.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Jag har mött alla av dom här problemen. Någon av dom eller nästan alla har hänt i något skede till mig. Det har varit några fall att leveransen har tagit jätte länge, längre än det borde ha tagit. En gång att jag beställde från VR:s nätbutik så gick beställningen igenom men jag fick inte biljetten. Det tog 2-3 veckor för mig så att jag fick pengarna tillbaka. Det var en gång när jag beställde från Amazon att förföljningskoden inte fungerade när varan lämnade Frankrike, då visade det ingenting. Nästa gång jag fick information var när jag fick paketet i posten.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Oftast använder jag kreditkort för det är säkraste. För att kreditkortet skall fungera måste säljaren och kreditkorts bolaget ha ett kontrakt. Dom har ett ansvar för dina pengar.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Oftast butik leverans. För nästan alla butiker jag köper ifrån finns i Helsingfors. När man kan spara nästan 10 euro med att hämta själv varan från butiken. För när jag handlar i en nätbutik ser jag främst på priset och det viktigt att det är så billigt som möjligt.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Förra gången beställde jag från Tokmann och det var dom själva som hämta varan till en av deras butiker för att hämtas. Så det var deras egen leverans och jag hämta varan. Men då jag hämtade varan så var det oklart att varifrån jag skulle hämta varan. När jag försökte

få reda på det från kassan så dom att gå till en annan dörr var det inte stod något, varifrån jag fick varan hämtat.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

3 dagar. 2 arbetsdagar.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Största problemet var med VR och när jag köpte biljett från dom och inte fick biljetten och var tvungen att ringa dom. När jag ringde till deras kundservice så sa dom att om det inte har kommit så måste jag köpa en till biljett. Så jag var tvungen att köpa 2 biljetter. Om 2 veckor hade inte pengarna kommit tillbaka så jag hamna ringa dom på nytt och hamna berätta hela saken åt två olika människor och sedan fick jag pengarna tillbaka.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nej. Det har inte hänt.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Dom har alltid hållit sina löften.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Tidigare när jag har använt Amazon då har produkterna varit billiga och kommit mycket snabbt ungefär på en vecka. Sista gången jag beställde från dom så märkte jag att dom har bytt sin leverans partner. Nu kostade leveransen dubbelt så mycket och leveranstiden tog ungefär två veckor. Nu vet jag att i framtiden kommer jag inte använda Amazon mera. Jag är redo att betala lite mera för ett finskt företag för att få produkten snabbare.

## **BILAGA 10**

### **Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

### **Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

### **1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Kvinna. 26 år gammal. Studerande, fysioterapi.

### **2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Rätt så ofta. 3-4 gånger i månaden.

### **3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Mest köper jag kläder för det är oftast billigaste. Man kan få en stor översikt om urvalet om vad det finns och det är oftast gratis att skicka tillbaka. Elektronik är också bra av den användningen.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Stayhard. SCL.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Jag tycker det är rätt bra när man får lätt hjälp och service. Det är viktigt att det fungerar att man kan vända sig med frågor, kundtjänsten är viktig. Jag betalar helst extra av bra kundservice.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Inga bedrägerier rakt för det har oftast varit stora företag. Men det har varit lite problem med att dom har skickat ut fel vara eller kvaliteten har varit dålig. Eller det framgår inte exakta egenskaperna på hemsidan. Men oftast har det fungerat bra.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Direktbetalning via internet för det är smidigt och sedan är det gjort och man har bara roliga kvar.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Till närmaste stället. Jag tycker att det inte är värt att betala extra för leveransen för att få det snabbare.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

CDON. Jag hade inte något mycket med dom service mässigt då och göra. Dom skicka ut mobilt nummer så hämta man sitt paket. Det har bra generellt. Posten leverera varan.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

3 dagar. Då var det en sak som fraktades från Sverige till Finland.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Det har hänt. Jag hade beställt en spel konsol som jag aldrig fick på släpp datumet som dom lovade och annullera köpet efter en vecka. Inga andra problem med leveransen.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nej. Det tror jag inte.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Nä. Inte alltid. Om jag får vänta 4 dagar istället för 3 så är det inte någon big deal för mig. Jag tror jag har väntat 2 veckor mest på en vanlig beställning som borde ta 2-3 dagar. Jag vet att det inte är kul men det händer. Så länge man kan kolla att paketet finns att det är skickat så är det inte mitt ansvar. Det enda som kan vara problematiskt om man inte kan hitta sitt order nummer jag vill kontrollera

### **15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Det beror på. Om det gäller tekniska prylor så kan man alltid hitta dom annanstans ifrån och billigare. Ett par mindre misstag påverkar inte min syn men om dom skulle börja bråka om att de inte skulle ersätta skador skulle det inverka.

Slutkommentarer

Ha tracking information tillgängligt. Ha en bra support som hjälper. Man får inte chans att överlämna om man har köpt något och lagt pengar i förväg. Så då måste en support vara där och hjälpa. Om det händer något så är det rimligt att kräva någon slags ersättning fast det skulle bara vara symbolisk.

## **BILAGA 11**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Man. 19 år. Studerande.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Några gånger i året. Oftast är det då när man vill ha någon elektronik eller någo annat tekniskt.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Det är väldigt smidigt när man kan direkt beställa från nätet. Det som är dåligt att man kan inte på förhand se produkten. Med vissa produkter är det lite problematiskt som hörlurar man vill pröva dom före man köper.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Oftast teknik. Telefoner, dator, hörlurar. Spel.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Giganttis verkkokauppa. Steam och origin eller EAS.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Dom har fungerat bra och smidigt. Det har varit tydligt att vad man skall mata in där. Det har varit tydlig information där, t.ex. specs av teknik.



- 7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Inte har jag direkt haft några problem. Ibland har det varit så att informationen har varit lite föråldrat, t.ex. det kan stå att telefonens operativa system är äldre än i verkligheten.

- 8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Oftast bankkort. Visa.

- 9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Ofta den som är billigaste, förmånligaste.

- 10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Oftast fått leveransen till närmaste stället som posten eller r-kiosken.

- 11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

En till två veckor.

- 12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Det har varit nån gång så att dom inte har haft varan i förrådet så att dom har hamna beställa nya varor. Men det har stått på sidan.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nej.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Dom har uppföljt sina löften bra.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Om det skulle vara en mindre nätbutik utomlands som jag har problem med så skulle jag inte fortsätta och använda. Men om det är en större pålitlig nätbutik jag har problem med skulle jag troligen fortsätta och använda den ändå.

## **BILAGA 12**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Studerande. Tradenom logistik och Socionom linjen. Tjänsteperson i ett företag.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Tyvärr ganska sällan. Bara då när jag inte hittar från butiker så går jag till nätbutiken. Kanske fyra gånger i året.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Bra. Dom är mera tillgängliga till människorna. Man är inte så begränsad till geografiska platsen var man är utan om man har en smart telefon så kan man gå och köpa allt som finns på nätet. Det är bra.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Jag brukar mest köpa kläder. Idrottskläder som idrottsskor. På grund av man inte har så mycket pengar måste man vara selektiv. Enkelt och jämföra priserna i nätbutik.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

En nätbutik som kompisarna hade gjort och hade tryckt och sålde t-skjortor som gick till välgörenhet. En temporär nätbutik.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Bra. För att ofta står det så bra. Nelli. Det finns bra med bilder. När jag köper oftast kläder så är det ibland osäkert av storleken. Men om bilderna och info är bra så är det mera pålitligt. Dom ger bra riktlinjer fast storleken av kläderna jag beställt inte alltid varit passliga. Det finns olika märken på Nelli, om man har köpt en märkes kläder för så vet man hur stor de är och vet vad som passar. Har inte hamna skicka tillbaka nån hemskt många gånger tillbaka

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Jag beställde en gång från en sida som hade liknande produkter som en annan sida men billigare. Dom kom jättelångt ifrån och det tog längre för dom att komma än vad dom lovat. Kvaliteten var inte så bra. Produkten som kom var inte det som dom hade gett bild om på deras nätbutik. Men skickade ändå inte tillbaka för jag var lat.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Jag brukar betala rakt via internet på nätbanken.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Förra beställningen kom rakt hem. Antingen att det kommer rakt hem eller till närmaste r-kiosken. Vissa r-kiosker är inte så bra och meddela när produkten har kommit för det är inte på deras ansvar. Det är bekvämt att den kommer så nära som möjligt.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

UPS. Dom hade bra service.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

En vecka. Inom ramen som dom hade sagt.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Då när jag beställde från konstiga nätbutiken tog det jätte länge och förpackningen som den kom i var klumpig och ostadig. Varorna var i fel storlek. Skulle ha kunnat löst det med att skicka tillbaka.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nej.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningskod osv?**

Jo. Allmänt.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Det blir ganska lätt så att om det blir något fel att byter butik. Men om man får bra respons så kanske då skulle man kunna fortsätta använda. Men i mitt fall så fortsatte jag ej använda nätbutiken jag hade problem med för det var inte värt det. Det är så enkelt att flytta sig till en annan nätbutik.

## **BILAGA 13**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Man. 22 år. Studerande på Arcada Energi och miljöteknik.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Ytterst sällan. Jag vet inte riktigt varför har inte bara börjat.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Det är bra att det finns. Man ser hela segmentet. Om man vill ha en laptop så kan man jämföra lätt.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Elektronik.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Verkkokauppa.com

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Jag tycker dom har varit bra när man kan själv plocka ihop till en basket och sedan beställer. Oftast får man sina saker väldigt snabbt också.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Nej har inte stött på sådant.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Direkt med bankkort.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Kommer ej ihåg. Det gick ändå bra. Skaffa en Ipad från verkkokauppa.com Troligen posten.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Sju dagar. Osäker.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Enda problemet jag har haft att en vara som jag beställde skickades till fel postkontor. De skickades till Vanda istället för Helsingfors kontor. Löstes ganska smidigt jag skickade bara till dom att jag inte har lust att fara och söka det från Vanda och sedan skicka dom paketet till ett närmare kontor. Vilket tog två extra dagar.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Har aldrig hänt till mig.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Har hållit sina löften utan det ena tillfället som jag berätta om.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Beror på hur stort felet är. Antagligen jo beroende på hur stort felet är.

**BILAGA 14**



**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

Intervjumetod: temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Kvinna 22 år. Studerande på Arcada. Ergoterapi. Helsingfors.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Aldrig. En gång allt som allt. Har använt Ifolor som är en nätbutik.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Jag tycker det är bra och behändigt om man inte har möjlighet att fara till en butik. Ibland brukar jag kolla vad för utbud nätbutiken har men har inte vågat att köpa för jag vill gå och testa före jag köper. För jag vill veta hur produkten ser ut och hur den passar och känns.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Köpte en gång en t-skjorta till present. En butik i Britannien. Ifolor för bilder och resor.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

En butik i Britannien.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Det fungera smidigt och leveransen kom snabbare än dom hade lovat.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Nej.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Visa electron.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Hemleverans.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Posten. Servicen va riktigt bra allt fungera.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Tre veckor.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Nej.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat ditt paket under leveransen?**

Nej.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

Dom har alltid hållit sina löften. Har alltid kommit kvittering till e-mail. Det känns tryggt.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Skulle troligen inte fortsätta och använda en nätbutik som jag haft problem med för man skulle tvivla om det skulle fungera nästa gång.

## **BILAGA 15**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Kvinna. 22 år. Studerande på Arcada, mediateknik.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

En eller två gånger i månaden.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Det är ett ganska smidigt sätt att använda nätbutik.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Skor och kläder. Hamnar ofta skicka tillbaka när kläderna kanske inte passar. Brukar beställa ofta flera storlekar med samma och se vilken passar bäst och skickar tillbaka resten.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Sport o More. Zalando har bra urval och gratis frakt.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Helt bra. Har faktiskt inte haft några problem.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Nån gång har jag fått fel storleks vara.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Räkning så att jag betala senare efter jag testat produkten. Resor brukar jag betala med kort eller bank. Spotify betalas direkt från kontot.

**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Oftast till posten. Hemleverans om det inte ryms till posten. Eller till matkahuolto. Den som är närmaste.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

Posten. Servicen var bra och dom skicka tracking koden hem.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Tre till fyra dagar.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Kommer inte ihåg något problem som jag skulle ha haft.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat ditt paket under leveransen?**

Nej. Ingen som jag kommer på som skulle ha varit söndrig.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningskod osv?**

Jo. Deras löften har hållit.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Det beror på i fall det skulle ha varit ett problem och jag fått bra service när jag klagat skulle jag kunna fortsätta och använda men om jag skulle ha dåliga erfarenheter skulle jag troligen inte.

**BILAGA 16**

**Tema:**

Intervju om nätbutikernas logistik, kundens synvinkel.

**Plats:**

**Intervjumetod:** temaintervju

**Omständigheter:** Personlig intervju i skolan.

**1. Kan du berätta lite om dig själv? (Ålder, Yrke, osv..)**

Kvinna. 21 år. Studerar och jobbar i kundtjänst.

**2. Hur ofta handlar du i nätbutiker?**

Det beror på. Men ganska ofta minst en gång i månaden. Ibland 3 gånger i månaden.

**3. Vad tycker du om E-handeln och nätbutiker?**

Nog är det behändigt för det jag brukar beställa får man inte härifrån utan beställer från Tyskland eller England sådant man inte får härifrån.

**4. Hurdana produkter köper du oftast när du handlar i nätbutiker och varför?**

Mest kosmetik. När man inte får från Finland e märkena jag vill ha. Julklappar. Inredningsgrejor. Sådant som man inte behöver prova på brukar jag beställa. Jag brukar veta vilka produkter jag söker om efter jag gjort lite undersökning om det.

**5. Vilken nätbutik använde du senast och har du någon favorit nätbutik?**

Senaste använde jag beautybay som är i England. Kanske Adlibris varifrån jag beställer böcker från.

**6. Hur tycker du att de nätbutiker har fungerat som du har använt och varför?**

Dom har fungerat bra. Man ser direkt om nätbutiken inte är bra gjort. Jag brukar inte beställa från såna nätbutiker som ser dåliga ut man får en känsla att det inte är säkert. Om man skall betala med kortet om det ser färdigt dålig ut som jag skulle själv kunna ha gjort sidan så brukar jag inte beställa från såna.

**7. Har du mött på problem när du har använt en nätbutik? (t.ex. ingen kvittering av beställning, dåliga eller sakta butikens internetsida, problem med tillgänglighet av varan, fel information på sidan, bedrägeri på något sätt, osv.)**

Inte desto mera problem. Bara att varan har varit slutsåld. En gång visa sidan att det fanns vara kvar och betalningen gick från mitt kort men det kom meddelande efter några timmar att ursäkta varan är slut och pengarna kom tillbaka.

**8. Vilken typ av betalningssätt brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Räkning eller Paypal om det är ny nätsida. Dom som sidorna som jag ofta beställer ifrån använder jag kortet. Men dom sidorna som sidorna är lite skumma så med räkning eller Paypal.



**9. Vilken typ av leverans brukar du välja när du handlar i en nätbutik och varför?**

Smartpost så att man inte behöver köa. Paketautomat. För att man kan få den till prisma som är uppe till 2300. Undviker Matkahuolto som är öppen i konstiga tider.

**10. Vilket logistikföretag leverera din produkt förra gången du köpte från en nätbutik och hur var deras service?**

DHL.

**11. Hur länge tog leveransen för senaste produkten som du skaffade från en nätbutik? Helhetstiden från köp till att du fick produkten.**

Tre veckor. Kosmetik.

**12. Har du någonsin haft problem med leverans av varan som du beställt från en nätbutik? Hurdana problem? Hur löstes problemen?**

Inte några stora problem. Fick en leverans till arbete när jag var inte på plats hemma. Dom ringde då att dom kommer mellan dom här klockslagen och fråga får dom lämna vid ytterdörren så sa jag nej när man inte kan lämna paketet vid gatan så hämta det till arbetet.

**13. Har posten eller logistikföretaget någonsin söndrat dit paket under leveransen?**

Nej jag tror inte det. Lite skruttigt paket ibland para.

**14. Har posten eller logistikföretaget hållit sitt löfte om tidtabeller, uppföljningsskod osv?**

När det brukar stå 3 dagar så jag vet inte när jag skulle ha fått den på 3 dagar. Ingen skillnad varifrån jag beställt har aldrig brukat få den inom lovat tid. Stora saker har brukat komma inom tiden t.ex. diskmaskinen som vi beställde. När man beställer via posten från mindre tycker jag att det sällan har hållit tidtabellen. Man borde tävla posten. Posten borde inte ha monopol utan det borde finnas mera tävling.

**15. Om du har haft problem med en nätbutik har du fortsatt använda samma butik eller flyttat till en annan?**

Har inte riktigt haft nåra problem. När jag sitter i kundtjänst för ett annat företag så vet jag att man kan inte alltid skylla på företaget. Om något händer som bedrägeri kan man inte alltid skylla på företaget man kan beskylla sin egen postlucka som inte har lås.