

Tillit i den datadrivna handeln

Data och analytiska metoder för att följa kundbeteenden och varuflöden är centrala inom den alltmer digitaliserade och datadrivna handeln. Här är tillit och kunders förtroende en nyckel såväl för tillgång till data som för att utnyttja potentialen i relationen mellan handlare och kund.



Projektet har inneburit en samverkan mellan Lunds universitet och tankesmedjan Fores, och datainsamlingen har utförts i samarbete med Novus.

Projektets syfte har varit att bättre förstå vilka utmaningar och vilka möjligheter handeln står inför när det gäller insamling och användning av individers data utifrån ett kundperspektiv. Frågor som berörts har varit både beskrivande kring vilken typ av datahantering som utvecklas i handeln, och empiriska vad det gäller konsumenters medvetenhet och inställning till den roll deras data spelar.

I projektet har tre delstudier genomförts:

1. Djupintervjuer med industrirepresentanter.
2. Fokusgruppsintervjuer med konsumenter.
3. En nationellt representativ, kvantitativ enkät om den svenska allmänhetens upplevelser och förtroende för handelns datainsamling.

Inte tillräckligt mervärde

Forskarna har kunnat fastlägga att svenska konsumenter idag är vana vid att bli spårade digitalt. Samtidigt har kunderna svårt att

förstå användaravtal och datainsamlingspolicyer, och är inte övertygade om att företag inom handeln inte säljer deras data vidare till tredjepartsaktörer.

Oroande ur ett förtroendeperspektiv är att en stor andel av konsumenterna inte upplever att utbytet är rimligt. Många tycker att det mervärde som riktade erbjudanden och mer träffsäkra annonser ger, inte motsvarar den kontrollförlust det innebär att deras data samlas in i både fysisk och digital kontext.

Strukturella lösningar

Baserat på resultaten i detta projekt kan forskarna konstatera att svenska handlare har ett arbete framför sig vad gäller att öka kundernas förtroende för datainsamling och datahantering.

Projektresultatet pekar bland annat på ett behov av mer strukturella lösningar, det vill säga att marknaderna som helhet – branschen – inklusive tillsynsmyndigheter, kommer behöva förstå hur de kan öka kunderns förtroende på andra sätt än att erbjuda mer information för varje enskilt avtal. ►

Rekommendationer

I ljuset av projektets målsättning att studera och bättre förstå utmaningar i form av transparens och legitimitet i relation till insamlingen av stora datamängder i handeln, mynnar rapporten ut i tre rekommendationer:

- 1. Att handelsföretag** i högre utsträckning strävar efter ett *strukturellt förhållningssätt* snarare än ett individuellt. Det strukturella förhållningssättet kunde inkludera bransch-överskridande arbete, myndighetsdialog och tydligare ställningstagande inför konsumenterna om vad handelsföretagen ser som lämplig datainsamling och datahantering.
- 2. Att handlare stärker sin egen kundrelation.** En del av detta kan vara att för kunden *förtydliga* fördelarna och utbytet med att dela med sig av sin information. Detta mot bakgrund av att konsumenter generellt inte verkar tycka att de erbjudanden de får, de förbättringar som skapas i kundmötet eller att den riktade reklam som når dem – vare sig det är online eller i butik – är tillräckligt mycket värt.
- 3. Att handlare är proaktiva** när det gäller transparens och förklarbarhet i relation till information om datainsamling och analytiska tjänster. Man kan undvika eller begränsa, och förtydliga, tredjepartsdelande. I vågskålen tycks finnas en risk för att den oro som konsumenter upplever omsätts i nedkylningseffekter för digital och datadriven handel. ■

Projektnamn: DATA/TRUST: Tillitsbaserad personuppgiftshantering i den digitala ekonomin

Projektledare: Stefan Larsson, docent, Institutionen för teknik och samhälle, LTH, Lunds universitet

Övriga projektdeltagare: Robin Vetter (tankesmedjan Fores), Sara Thiringer och Theodor Emanuelsson, projektassistenter (Lunds universitet)

Samarbetspartners: Konsumentverket, Svensk Handel, IT&Telekomföretagen och Dustin

Beviljat anslag: 1 660 000 kronor

Projektid: september 2018–mars 2021



Handelsrådet | 103 29 Stockholm
Besöksadress: Regeringsgatan 60
Telefon växel 010-471 85 80
www.handelsradet.se