

"Vi mäter kundnytta och kvalitet"



Redovisning av enkät Framtidens butik

Utförd nov-jan 2019-20

på uppdrag av

Åstols Handelsbod AB

som en del i projektet

Framtidens butik

Enkäten är genomförd med stöd från



AB Wikner&Co QM
Anders Carlssons gata 11
417 55 Göteborg
Tel 031-710 05 50
info@wiknerqm.se
wiknerqm.se
Org.nr 556714-0826
Bankgiro: 5292-04

1. Metod

Frågeställningar och upplägg av enkäten har genomförts i samråd med Åstols Handelsbod AB.

Skriftlig svarsenkät distribuerades i mitten av oktober till totalt c:a 175 hushåll på Åstol. Den distribuerades dels via hushållens postboxar och dels genom post till 80 fritidsboende via deras året-runt adress. Svar kunde sändas in till QM via portofritt svarskuvert.

2. Svarsfrekvens

Per den 15/1, 2020 hade inkommit 126 svar (+fem returer). Påminnelse gick ut i via en FB-grupp (Vi på Åstol) till boende på Åstol i början på november.

En normal svarsfrekvens vid postala hyresgästenkäter, där påminnelse skickas ut två gånger, brukar ligga på runt 50%.

I detta fall är svarsfrekvensen 72%, fördelat på 57 året-runt-boende och 69 fritidsboende. Med tanke på att det under höst/vinter är svårt att nå fritidsboende som befinner sig på annan ort bedömer vi svarsfrekvensen som mycket god.

3. Syfte

Enkäten är utformad för att kunna ge vägledning inför vidare investering i "automatbutik" och hur de boende på Åstol ser på detta.

4. Utformning av enkäten

Nedanstående frågeställningar har ansetts vara viktiga för att få en komplett bild inför en eventuell investering i "automatbutik":

- om året-runt-boendes och fritidsboendes behov/attityder skiljer sig åt.
- att få en uppfattning om volym av inköp och köptrohet.
- att få en bild av hur butiken, dess aktiviteter och sortiment värderas.
- om det förslag till "automatbutik" som presenterats i förstudien för "Framtidens butik" accepteras av de boende.
- att ge utrymme för de svarande att kunna skriva öppna svar kring dessa frågor.

Respondenterna har getts möjlighet att kunna svara utifrån dels en femgradig skala men också öppna frågor där de med egna ord ombeds ge fördjupade svar..

5. Redovisning av resultat

5.1. Fakta om de svarande

Av de 126 svarande var:		De tillbringade antal dagar på Åstol:
Året-runt-boende	59 (47%)	301 dagar
Fritidsboende	67 (53%)	85 dagar

Av de fritidsboende var det 41% som angav att de tillbringade 100 dagar eller mer på Åstol.

Köptroheten till Åstols Handelsbod när det gäller hushållets behov av livsmedel/dagligvaror uppskattades på en skala i 20%-intervaller till att vara:

	Köptrohet %	0	20	40	60	80	100
Året-runt	67	-	8	6	31	50	4
Fritid	70	-	8	18	16	47	14
	69	-	8	11	24	48	10

5.2 Resultatsammanställning på frågor med värde-/betygsalternativ

De året-runt-boende och fritidsboendes fördelning av sina värden/betyg är angivna som procent. Totalsumman av de angivna värdena är för varje boendekategori är 100. Den första kolumnen är ett genomsnittsvärde.

- *Hur viktig tycker du att en året-runt-öppet butik är?*

	Omdöme	Oviktig 1	2	Varken eller 3	4	Mycket viktig 5
Året-runt	4,8	-	-	2	15	84
Fritid	4,8	-	-	4	14	82
	4,8	-	-	3	14	83

- *Vad tycker du om nuvarande butikssortiment?*

	Omdöme	Dåligt 1	2	Ok 3	4	Mycket bra 5
Året-runt	3,5	-	11	38	33	18
Fritid	3,9	-	-	30	46	25
	3,8	-	5	34	39	21

- *Blir du lyssnad på när det gäller önskemål om sortimentet?*

		Inte alls			Mycket	
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	3,1	9	16	35	24	9
Fritid	3,8	0	7	32	26	25
	3,4	4	11	34	24	17

- *Hur tycker du att öppettiderna är för butiken?*

		Dåliga		Ok		Bra
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	4,5	-	2	16	13	69
Fritid	4,7	-	-	7	18	75
	4,6	-	1	12	15	71

- *Hur upplever du butikens priser?*

		För dyrt		Ok		Prisvärt
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	3,1	5	9	53	25	4
Fritid	3,5	2	7	47	30	14
	3,3	3	8	50	28	9

- *Hur upplever du butiken?*

		Mindre välkomnande		Ok		Välkomnande
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	3,9	-	5	29	35	27
Fritid	3,9	-	2	28	46	25
25	3,9		3	29	40	25

- Hur tycker du butikens funktion är som:

Apotek		Inte viktig			Mycket viktig	
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	4,0	7	7	18	15	53
Fritid	4,1	7	2	12	32	47
	4,1	7	4	15	23	50

Post		Inte viktig			Mycket viktig	
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	4,9	-	2	-	5	93
Fritid	4,4	5	2	9	18	65
	4,6	3	2	4	11	77

Systembolag		Inte viktig			Mycket viktig	
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	2,9	36	7	7	11	31
Fritid	4,1	11	2	16	14	58
	3,5	23	4	11	12	43

- Skulle du kunna tänka dig att handla "helt själv" i butiken?

		Nej		Kanske		Ja
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	3,8	15	2	24	5	53
Fritid	4,4	7	2	11	7	74
	4,1	11	2	17	6	63

- Ser du fördelar med att alltid ha möjlighet till att handla i butiken?

		Nej		Lite		Stora
	Omdöme	1	2	3	4	5
Året-runt	4,0	15	2	13	11	58
Fritid	3,9	12	-	19	23	44
	3,9	13	1	17	17	50

5.3 Svar på frågor med öppna svarsalternativ

Av det totala antalet svarande, 126, har 62 hushåll (49%) skrivit svar på någon av de öppna frågorna. Frågeställningarna överlappar varandra, och likanande svar kan återkomma under olika frågor.

Nedanstående är en sammanfattning av de mest representativa svaren (*de fulla svaren finns inscannade för varje enkät och finns i en separat pdf-fil*).

Fråga 2 A – 46 svar

Om du saknar något – skriv gärna ner förslag på vad som kan kompletteras!

Det som framförallt lyfts fram är att varor (t.ex. basvaror) inte får ta slut. Det uppfattas som ett problem.

När det gäller sortimentet så markerar flera att de är nöjda. Flera lyfter dock fram att de vill ha:

- färsk fisk
- större utbud av frysvaror
- bättre utbud av frukt och grönsaker
- mer ekologiskt och närodlat
- ett bättre brödsortiment (flera nämner bröd från Lottas Surdegsbageri)
- styckförpackat kött

Fråga 4 A – 22 svar

Har du några önskemål beträffande öppettiderna?

Det vanligast förekommande är att man tycker att de nästan upplevs för generösa, framförallt vintertid.

Några lyfter fram att de vill ha än mer fokus på helgdagar, kanske en kort stund på söndag.

Samordning med färjans ankomst.

Tillgång till postfack även när butiken är stängd.

Någon vill ha möjlighet att ringa och beställa.

Fråga 5 A – 23 svar

Är det något speciellt i sortimentet som du tycker är för dyrt?

Av synpunkterna var det 70% av fastboende som svarat att de tyckte att något var för dyrt. Det som framförallt uppfattades som dyrt var frukt/grönt och rengöring/tvättmedel.

Fråga 6 A – 40 svar

Har du någon idé på vad som skulle göra butiken mer välkomnande?

Många vill ha en starkare relation med handlaren, framförallt är det åretruntboende som lyfter fram detta.

Att utnyttja möjligheten till att mer exponera varor ute menar några är bra, samtidigt varnas dock för att grönt/frukt inte får utsättas för solljus och värme.

Några tycker att butiken är väl mörk och att mer ljus vore bra.

Att det inte får vara tomt i hyllorna återkommer som viktigt.

Att skapa kaffe-/fikahörna och att alltid kunna erbjuda färskt bröd återkommer också som önskemål.

Fråga 8 – 39 svar

Är det något du tycker butiken kan bli bättre på vilket skulle göra att den mer uppfyller ditt behov på Åstol?

Det som åter lyfts fram är att varor inte får ta slut. Om varor tar slut efterlyses information om när leverans väntas in.

Fler efterlyser även möjlighet att förbeställa, ex.vis genom internet. Ett skäl som någon anger är risken för att mötas av att varor är slut i butiken.

Utgångna varor kan säljas rabatterat, kanske kan samarbete med Rökeriet/cafét göras så att det inte slängs.

Bättre brödsortiment.

Kanske skulle butiken kunna komplettera med andra varor ex.vis färg.

Fråga 9 A – 12 svar

Om du svarar nej på att handla "automatbutiken". Varför?

Man är rädd för att det blir för "mycket" automatiserat, med ingen möjlighet till personlig kontakt och utlämning system/apotek/paket.

Äldre behöver hjälp och klarar inte tekniken.

Fråga 10 – 13 svar

Har du några ytterligare kommentarer?

Ett antal avslutande kommentarer rör dels osäkerhet kring en automatbutik samtidigt som en del lyfter fram att det är bra för handlaren.

Viktigt att varor inte är slut återkommer i några kommentarer.

Några framhåller det fantastiska att Åstol har en sådan fin butik på så få hushåll!