

Tilfredshedsundersøgelse 2017

Medio september blev den årlige tilfredshedsundersøgelse gennemført. 4.071 medlemsvalgte og uddelere/varehuschefer blev inviteret til at deltage i undersøgelsen. I alt 1.221 har besvaret spørgeskemaet, svarede til ca. 30 % (+ 2 % ift. 2016). I modsætning til 2016 blev bestyrelsessuppleanter ikke inviteret til at deltage i undersøgelsen.

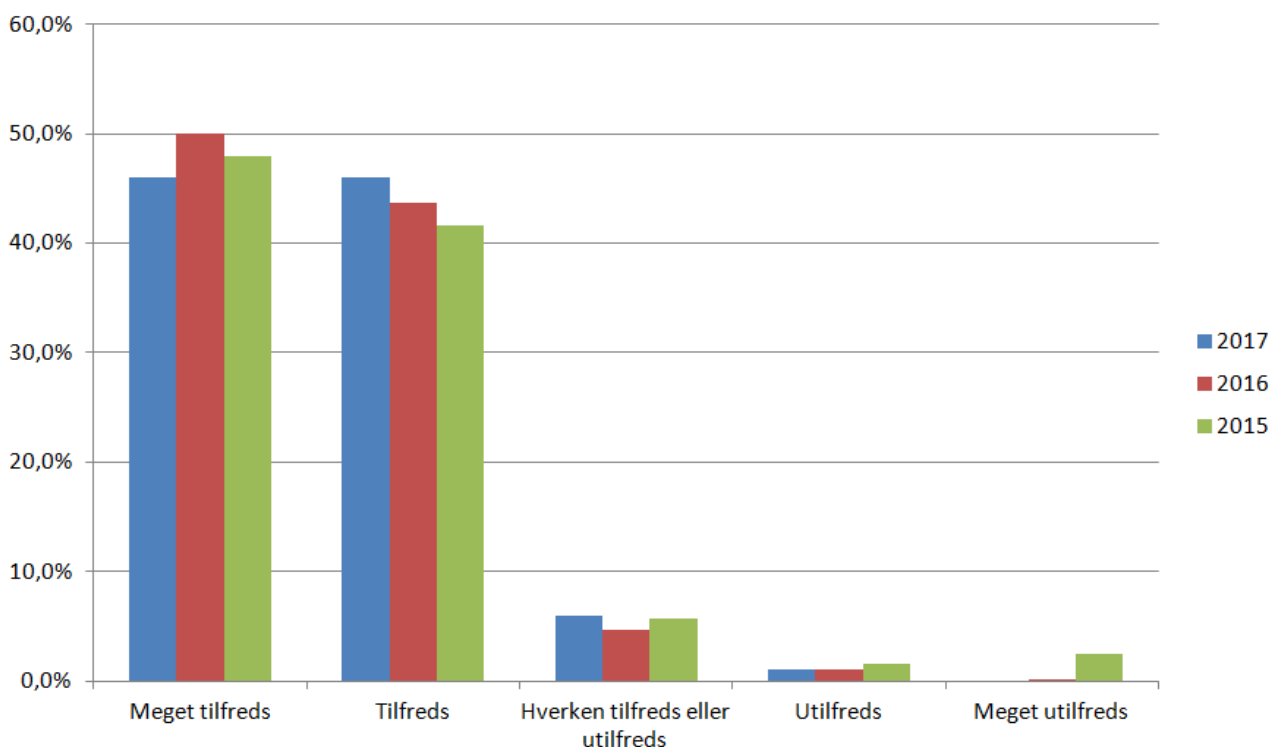
Spørgsmålene svarer i vidt omfang til de spørgsmål, der blev stillet i 2016. Dog er spørgsmålene vedr. 150 års jubilæet i 2017 udskiftet med spørgsmål, der omhandler de medlemsvalgtes årsager til at engagere sig i Coop og den nye foreningsstrategi.

I det følgende er nogle hovedresultater fra undersøgelsen gengivet.

Der er meget stor tilfredshed med at være aktiv i Coop

Alle medlemsvalgte deltagere i undersøgelsen fik spørgsmålet: "Hvor tilfreds/utilfreds er du samlet set med at være medlemsvalgt i Coop?"

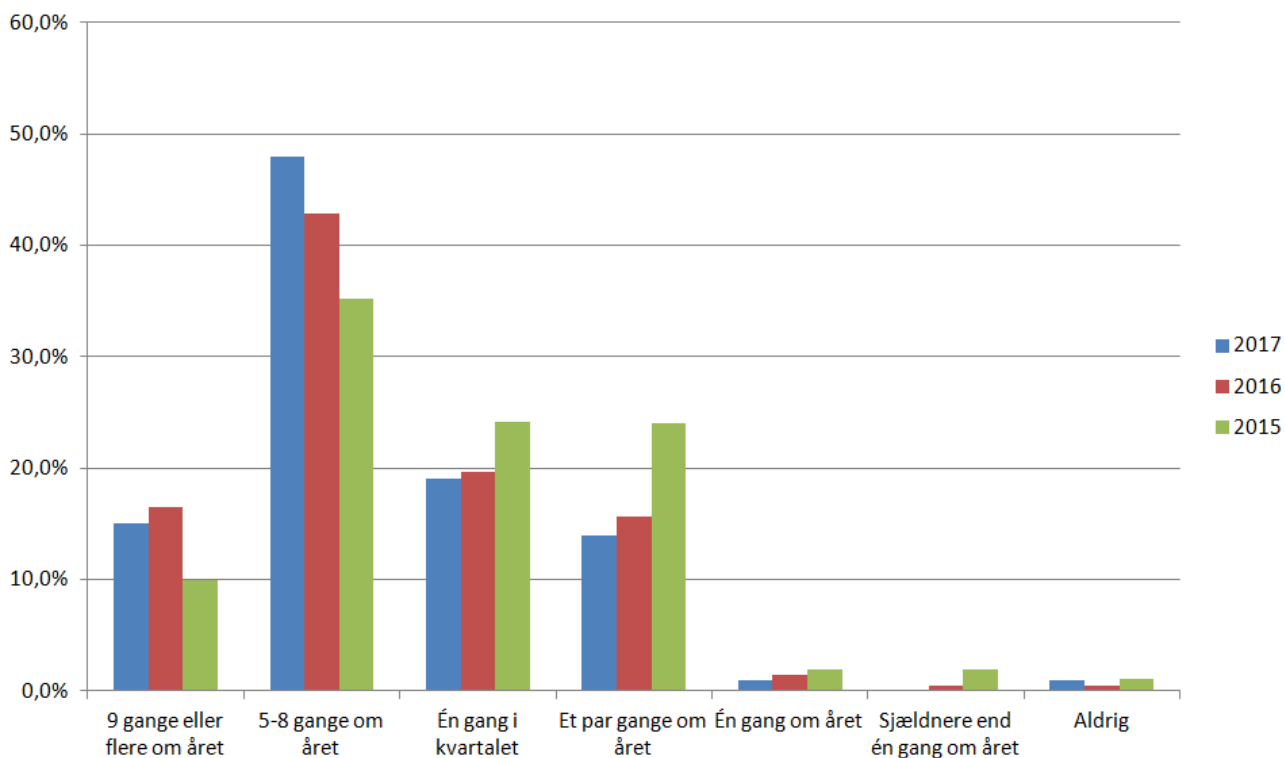
92 % svarede meget tilfreds eller tilfreds, hvilket er næsten uændret ift. 2016 (93 %), mens samlet set kun 1 % (+ 0,3% ift. 2016) er utilfreds eller meget utilfreds.



Aktiviteten i butikkerne er på niveau med 2016

Alle deltagere i undersøgelsen fik spørgsmålet: "Hvor ofte gennemfører du/I aktiviteter i butikken?"

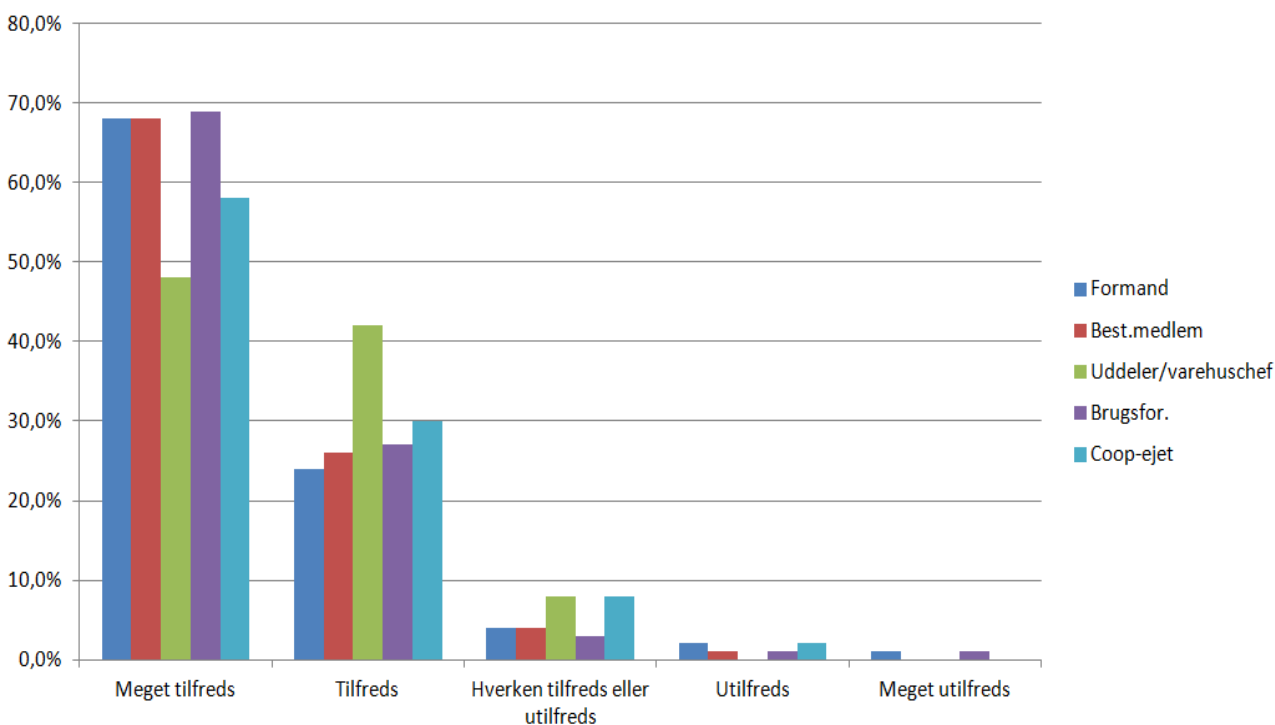
Resultatet for 2017 viser et nogenlunde uændret aktivitetsniveau set i forhold til 2016. 63 % gennemfører mere end 5 aktiviteter om året (mod 60 % i 2016), dog ses der et mindre fald i antallet af butikker, der laver allerflest, dvs. 9 eller flere aktiviteter, pr. år.



Det lokale samarbejde fungerer godt

Medlemsvalgte og uddelere/varehuschefer fik spørgsmålet: "Hvor tilfreds/utilfreds er du med samarbejdet mellem uddeler/varehuschef og bestyrelsen?"

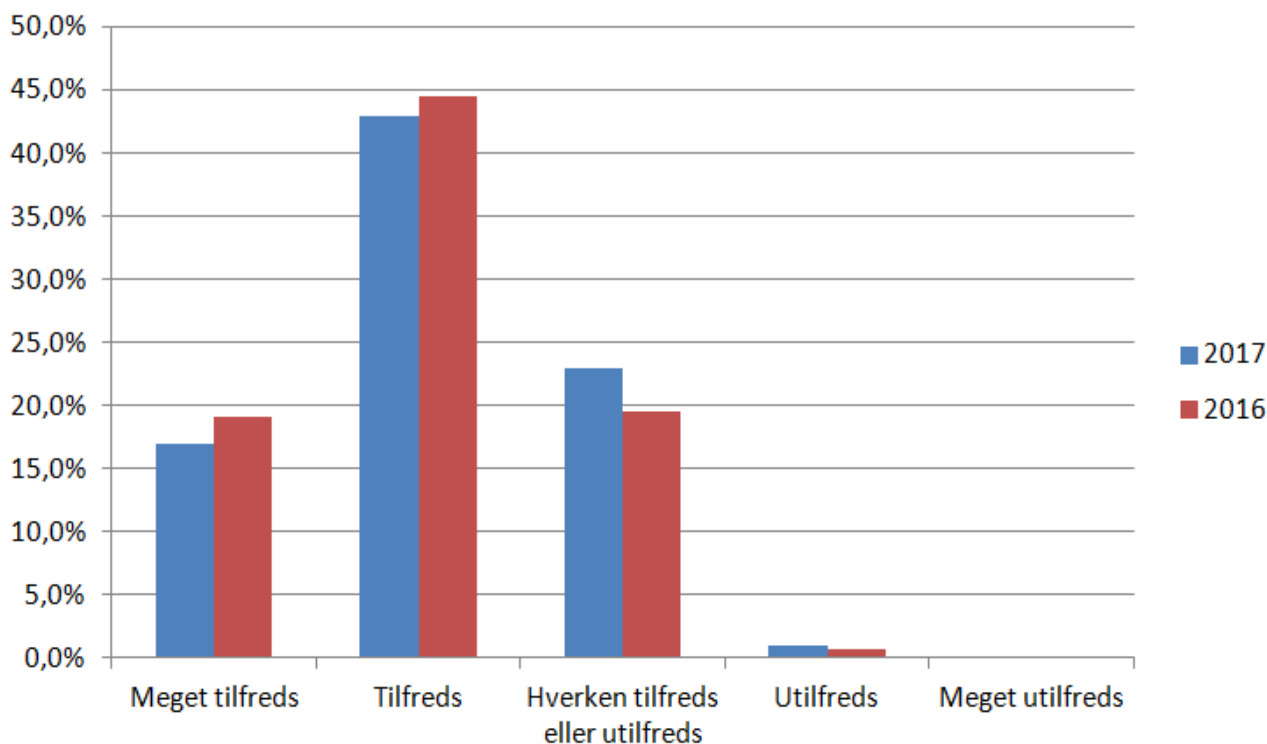
Resultatet viser en meget høj grad af tilfredshed med samarbejdet, og at både formænd og bestyrelser for 68 %'s vedkommende endda er meget tilfredse. Tilfredsheden er højest i brugsforeningerne, der ligger 8 procentpoint over de Coop-ejede butikker i kategorierne "Meget tilfreds" & "Tilfreds".



Tilfredshed med Foreningssekretariatets service

Alle medlemsvalgte fik spørgsmålet: "Hvor tilfreds er du generelt med foreningssekretariatets service?"

Der er blandt de medlemsvalgte en høj tilfredshed med servicen fra Foreningssekretariatet. Der ses dog en svagt faldende tendens ift. 2016. Gøres resultatet op for formændene alene, ligger tilfredsheden højere end gennemsnittet, dog også her med en faldende tendens ift. 2016.



Formændene bruger Foreningssekretariatet mest – og brugerne er tilfredse

Alle medlemsvalgte blev i undersøgelsen bedt om at besvare, om de bruger forskellige services/information fra Foreningssekretariatet.

Undersøgelsen viser, at sekretariatet bliver brugt, og at formændene bruger sekretariatet mest.

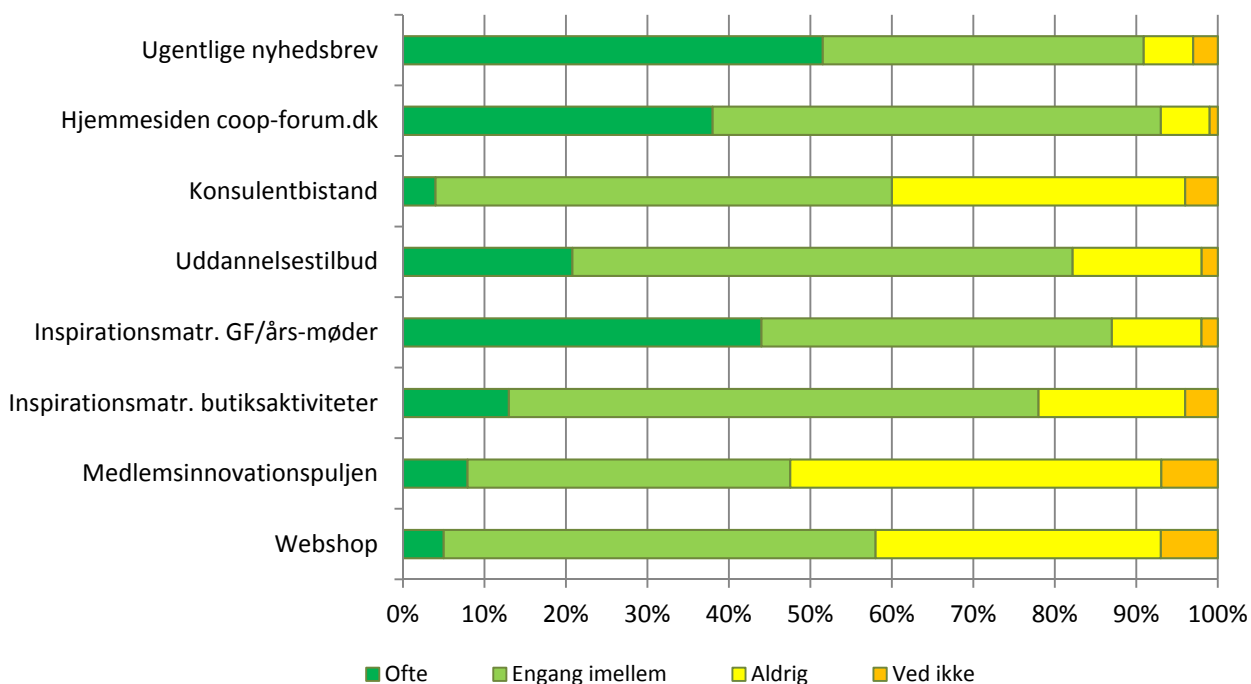
I grafen herunder vises, hvor ofte formændene bruger de forskellige muligheder for service/information.

De, der bruger de forskellige muligheder for service/information, blev samtidig spurgt, hvor tilfredse/utilfredse de var med den pågældende service/information.

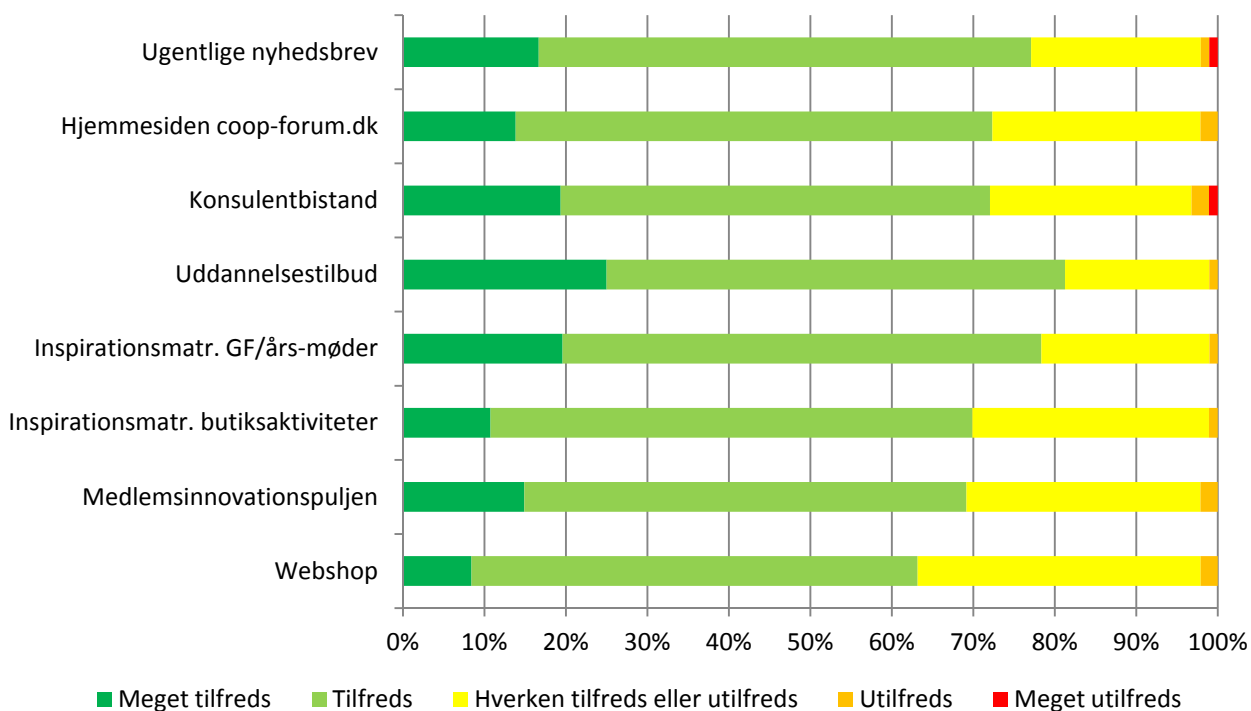
Grafen herunder viser, at brugerne er godt tilfredse med de konkrete muligheder for service/information.

På begge områder ses en svagt stigende tendens ift. 2016, men fortsat et meget højt niveau.

Formændenes brug af Foreningssekretariatets service/information:



Brugernes tilfredshed med service/information:

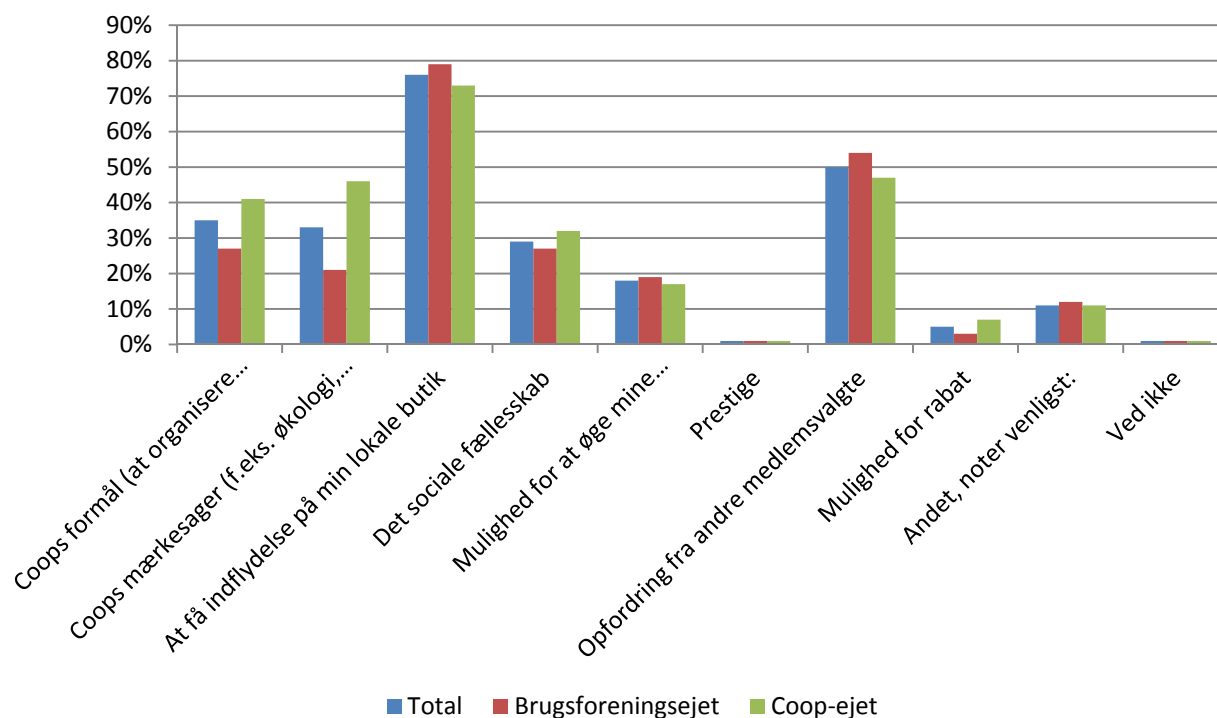


Indflydelse på den lokale butik er den væsentligste årsag til engagement i Coop

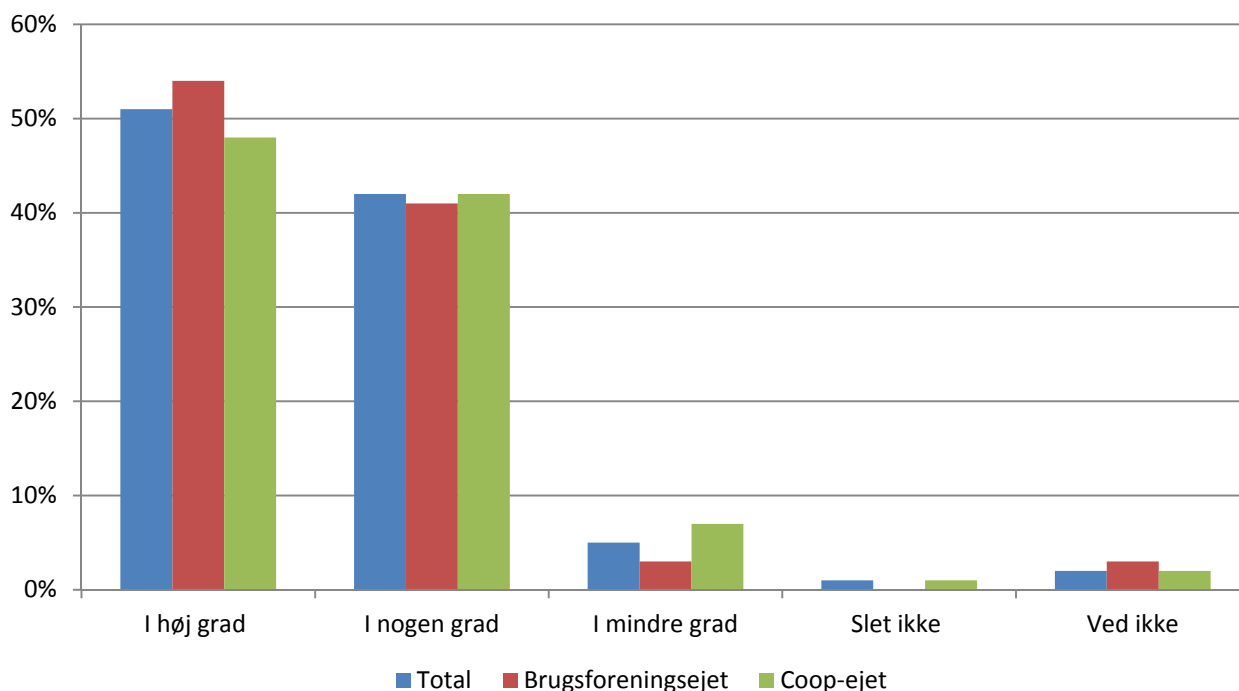
Alle medlemsvalgte blev bedt om at svare på, hvad der oprindeligt fik dem til at engagere sig i Coop, og om deres forventninger er blevet indfriet.

Indflydelse på den lokale butik og opfordring fra andre medlemsvalgte er de væsentligste årsager til at engagere sig, mens prestige og mulighed for rabat tæller mindst. Der er overordnet ikke stor forskel mellem medlemsvalgte i hhv. brugsforenings- og Coop-ejede butikker. Dog vejer Coops formål og mærkesager tungest i de Coop-ejede butikker.

Oversigt over årsager til at engagere sig i Coop:

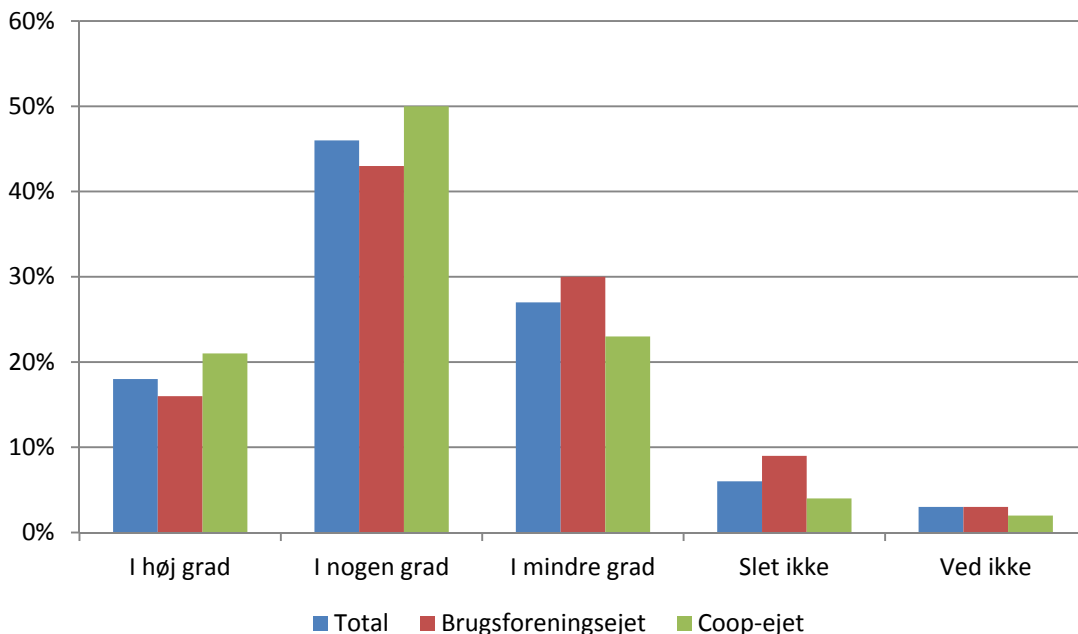


I hvilket omfang bliver forventningerne indfriet:



Der er overordnet et godt kendskab til den nye foreningsstrategi

På spørgsmålet om, hvorvidt de medlemsvalgte har kendskab til den nye foreningsstrategi, svarer 64 %, at de kender den i høj eller nogen grad. Kun 6 % kender den slet ikke.

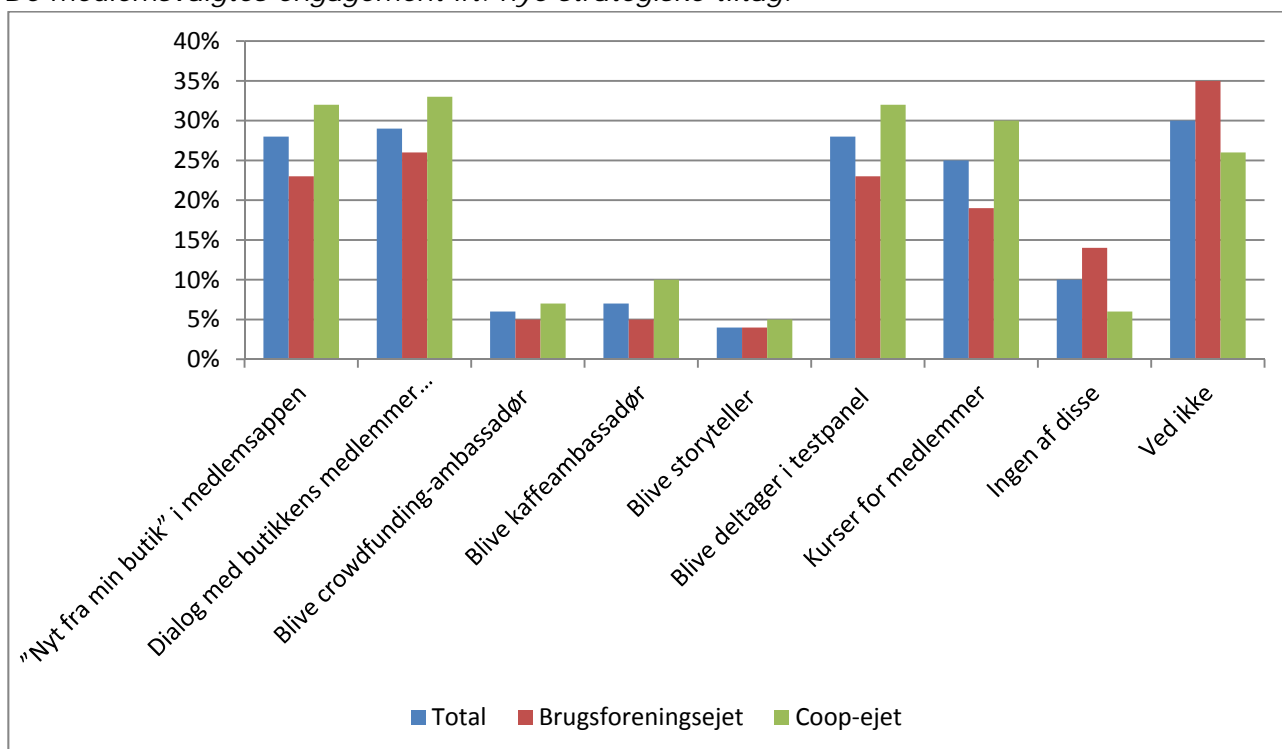


Distriktsmøder og bestyrelsesmøder i egen butik er med 49 % og 37 % de væsentligste kilder til viden om strategien.

Engagementet kan øges gennem en del af de nye tiltag i strategien

“Nyt fra min butik” i medlemsappen, dialog med medlemmerne, at kunne deltage i et testpanel og kurser for medlemmerne er tiltag, der kan øge de medlemsvalgtes engagement. Og de medlemsvalgte mener også, at de samme tiltag vil kunne øge medlemmernes engagement.

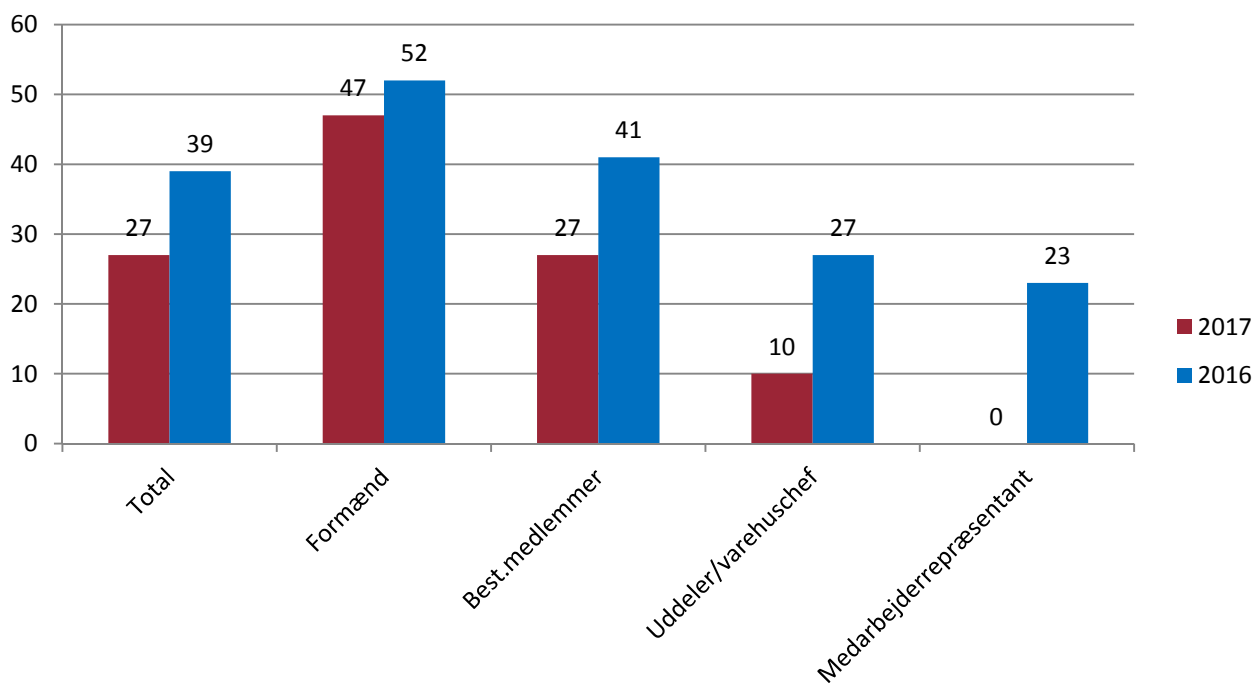
De medlemsvalgtes engagement ift. nye strategiske tiltag:



Færre vil anbefale andre at blive aktiv (frivillig) i Coop

Alle deltagere i undersøgelsen er blevet bedt om svar på, hvor stor sandsynlighed der er for, at de vil anbefale andre at blive aktiv i Coop. Den såkaldte NPS er overordnet faldet fra 39 i 2016 til 27 i 2017. Der er meget store spring mellem tilbøjeligheden til at anbefale mellem de forskellige grupperinger, både hvad angår position/titel og butikkens ejerforhold. Det største fald ses blandt medarbejderrepræsentanterne og i de brugsforeningsejede butikker.

Tilfredshed totalt og fordelt på position / titel:



Tilfredshed totalt og fordelt på baggrund af ejerforhold:

