

TILFREDSHEDS- UNDERSØGELSEN 2022



Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	2
Om undersøgelsen	3
Højt aktivitetsniveau lokalt	3
Høj tilfredshed med at være medlemsvalgt.....	4
Høj tilfredshed med lokalt samarbejde	4
Foreningssekretariatet	5
Rekruttering	6
Opsummering.....	6

Om undersøgelsen

I perioden 22. februar til 7. marts 2024 blev 3649 medlemsvalgte, medarbejderrepræsentanter og uddelere/varehuschefer inviteret til at deltage i den årlige tilfredshedsundersøgelse. I alt har 1030 besvaret spørgeskemaet svarende til 28 %. Dette er en stigning på 3 % fra 2022.

Besvarelserne fordeler sig således:

- 472 fra Coop-ejede butikker
- 530 fra brugsforeningsejede butikker
- 14 fra kapitalselskabsejede butikker
- 14 har svaret "ved ikke"

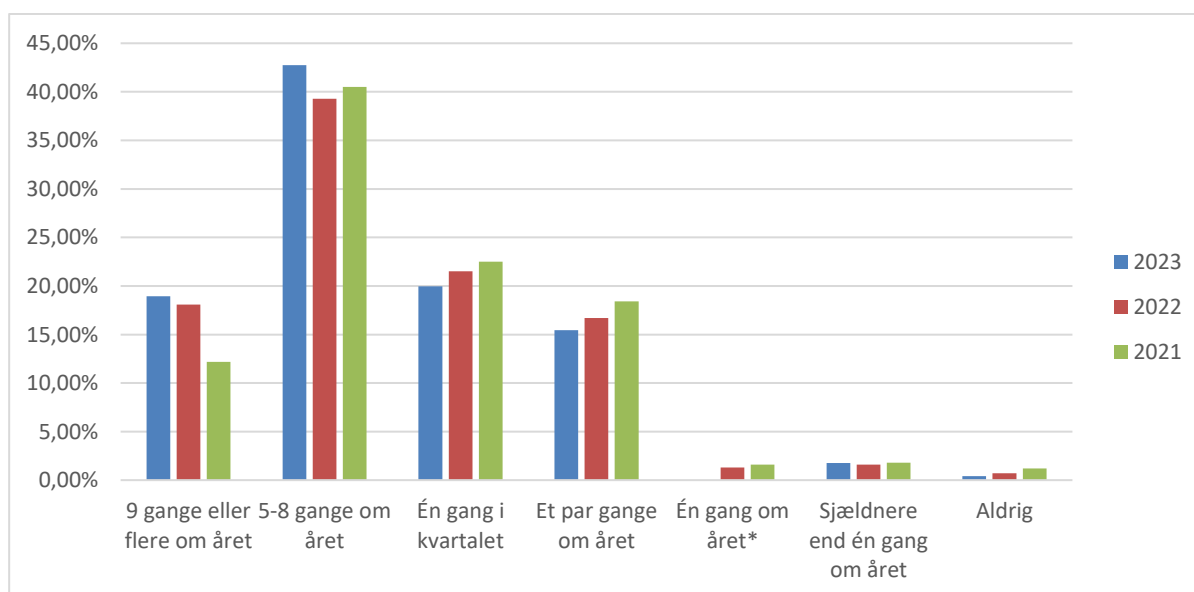
I det følgende er dele af resultaterne fra undersøgelsen gengivet. Der har været særligt fokus på måling af tilfredshed, omfang af lokale aktiviteter og udfordringer med rekruttering. Her ses f.eks. en større andel butikker som laver flere og flere aktiviteter om året, samt en fortsat høj tilfredshed med at være medlemsvalgt i brugsbevægelsen.

Højt aktivitetsniveau lokalt

Alle medlemsvalgte og uddelere/varehuschefer blev i undersøgelsen bedt om at svare på, hvor ofte der gennemføres aktiviteter i butikken. Med aktiviteter menes både aktiviteter, der er udviklet og arrangeret lokalt og aktiviteter tilbudt fra foreningssekretariatet, Coop Danmark m.m.

Der ses en stigning i antallet af butikker, som afholdt 5 - 8 aktiviteter om året fra 39 % til 43 %. Der er fortsat en procentdel på omkring 19 % af antallet af butikker med 9 eller flere aktiviteter om året.

3 ud af 5 butikker har aktiviteter en gang i kvartalet eller mere. Kun 2 ud af 100 butikker har aktiviteter sjældnere end én gang om året eller har aldrig aktiviteter.

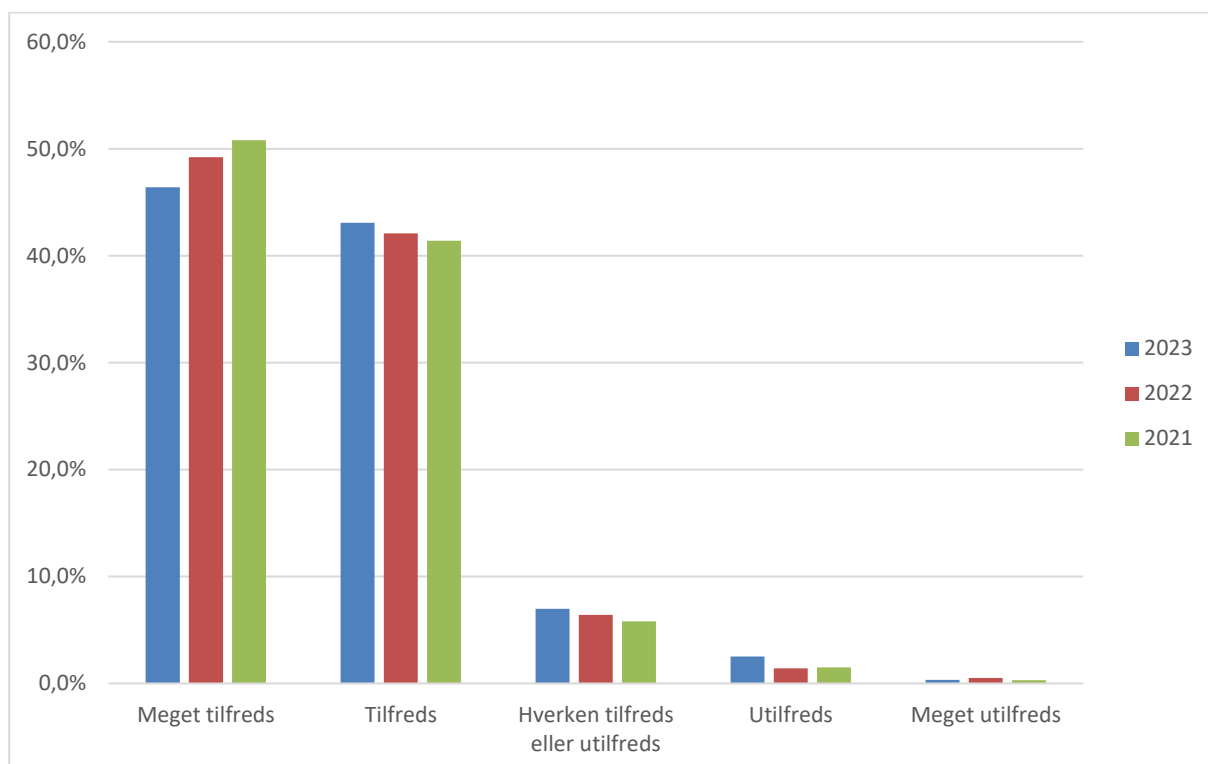


*svarmuligheden "Én gang om året" var ved en fejl ikke med i spørgeskemaet 2023 hvorfor den mangler på grafen.

Høj tilfredshed med at være medlemsvalgt

Alle medlemsvalgte fik spørgsmålet "Hvor tilfreds/utilfreds er du samlet set med at være medlemsvalgt i brugsbevægelsen?". Resultatet viser, at der er en stigning fra 2022 ved svaret "Tilfreds" og et lille fald i svaret "Meget tilfreds". Det er dog fortsat meget høje procenttal, og kun ganske få er utilfredse eller meget utilfredse.

89,5 % af både formænd og bestyrelsesmedlemmerne svarer, at de er "Meget tilfredse" eller "Tilfredse" med at være medlemsvalgt. Der er lidt flere formænd, der svarer "Meget tilfreds", og der er højere tilfredshed med at være medlemsvalgt i en brugsforening end i en Coop-ejet butik.

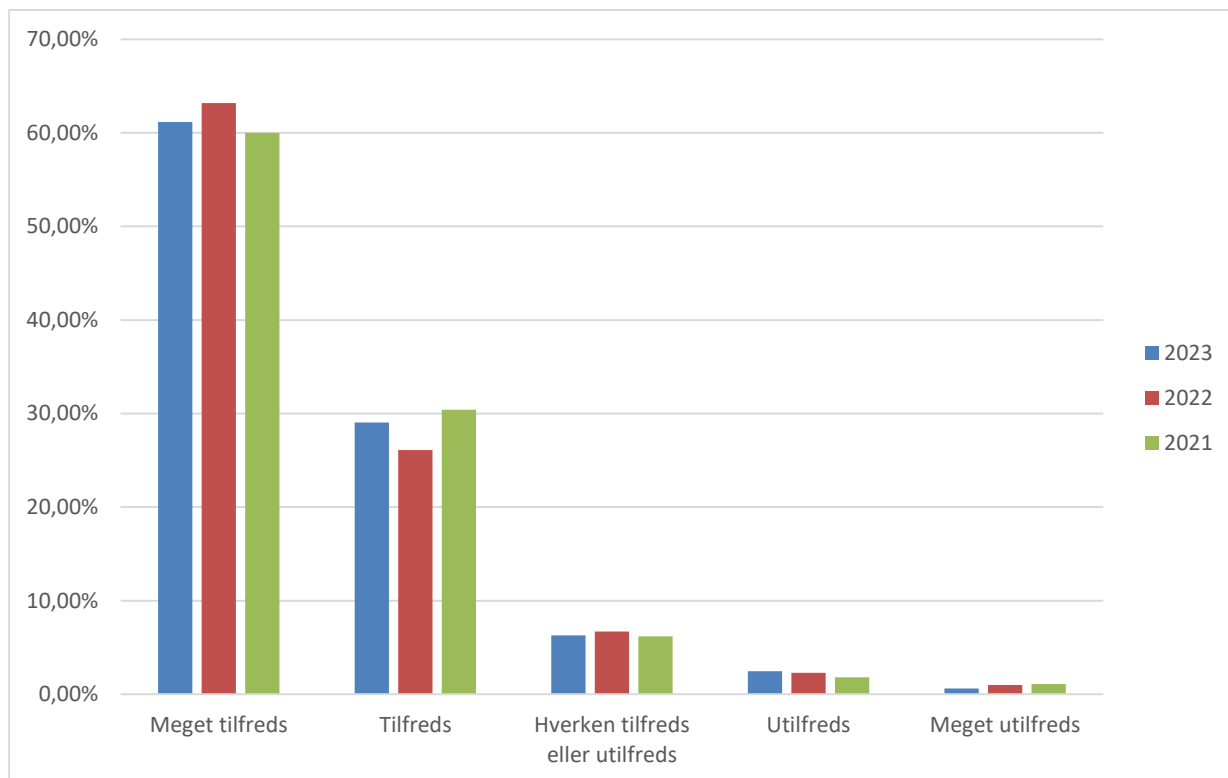


Høj tilfredshed med lokalt samarbejde

Medlemsvalgte og direktører/varehuschefer/uddelere fik spørgsmålet "Hvor tilfreds/utilfreds er du med samarbejdet mellem direktør/varehuschef/uddeler og bestyrelsen?". Resultatet viser fortsat en høj tilfredshed, hvor 61 % svarer "Meget tilfreds". Samlet svarer næsten 2 ud af 3, at de er meget tilfredse med det lokale samarbejde.

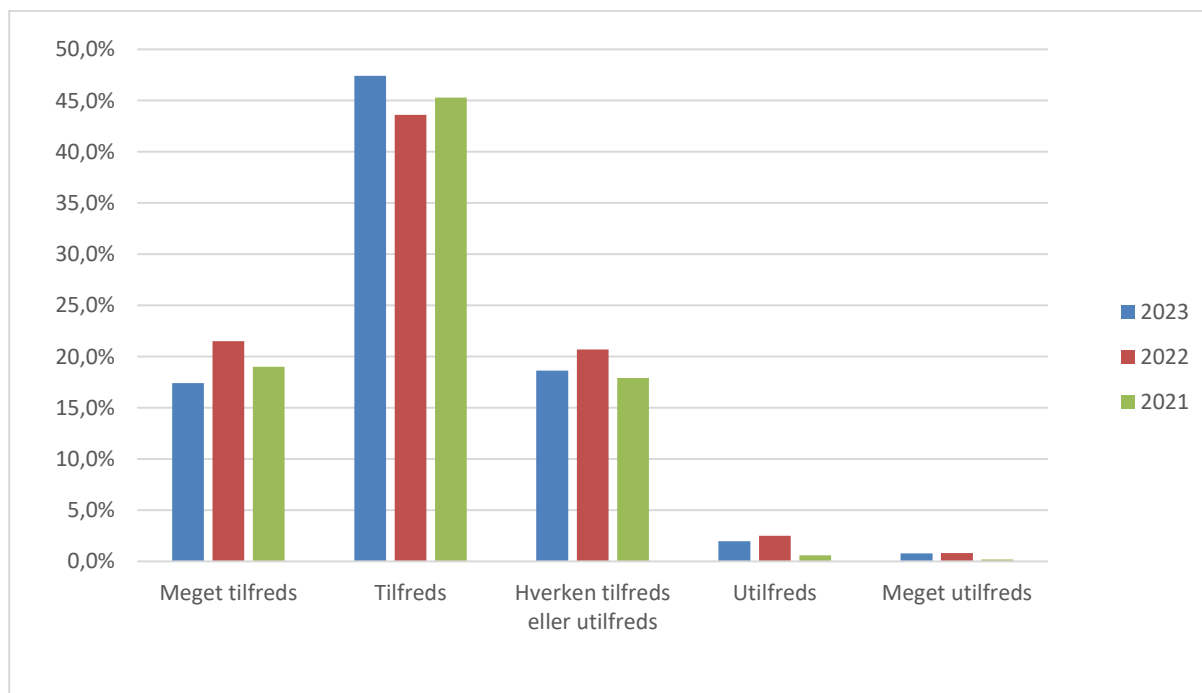
Formændene er mest tilfredse med samarbejdet. 68 % af formændene svarer, at de er meget tilfredse med samarbejdet. Blandt direktører/varehuschefer/uddelere svarer 44 %, at de er meget tilfreds med samarbejdet, og 36 % svarer, at de er tilfredse med samarbejdet.

Samlet er der kun omkring 3 %, der er utilfredse eller meget utilfredse med det lokale samarbejde, hvilket er på niveau med tidligere år.



Foreningssekretariatet

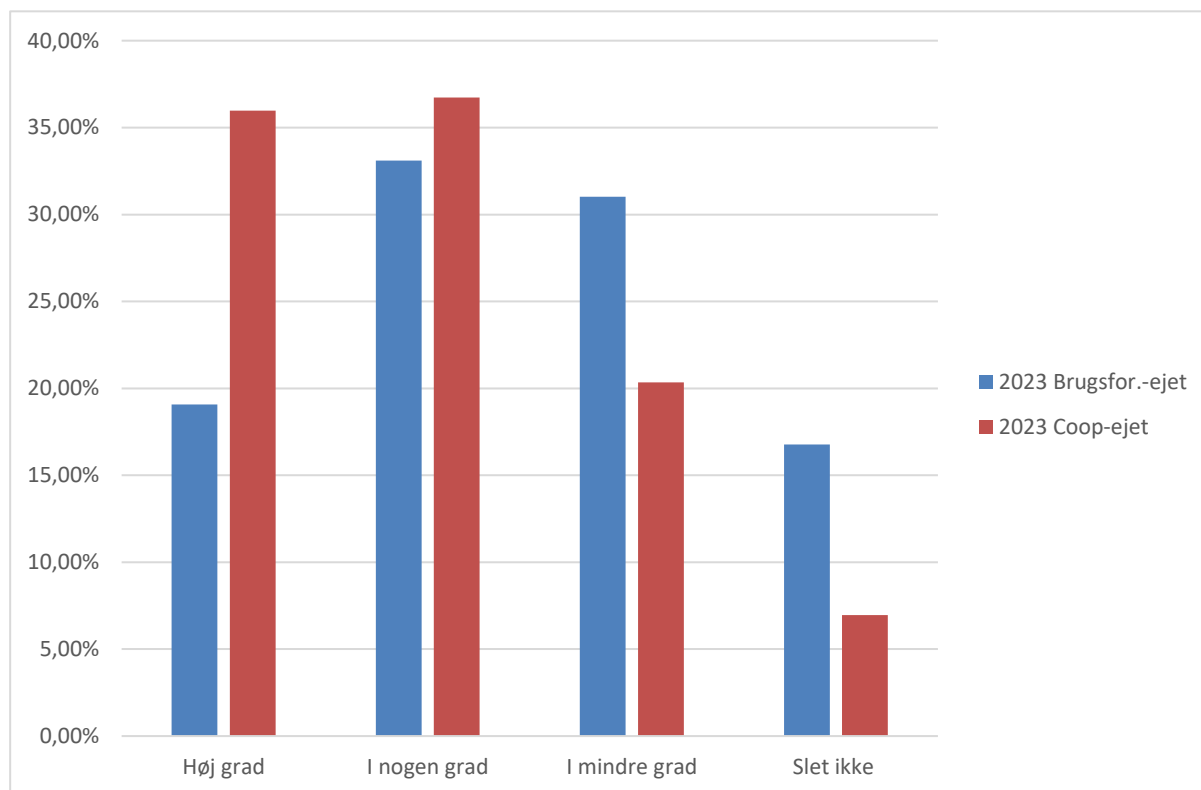
Medlemsvalgte og medarbejderrepræsentanter blev spurgt til tilfredsheden med foreningssekretariatets service. Graden af tilfredshed er høj og nogenlunde på niveau med sidste år. 2 ud af 3 svarer "Meget tilfreds" eller "Tilfreds", med et procenttal på hhv. 17 % og 47 %. Derudover svarer 2 %, at de er utilfredse og kun 0,8 % svarer, at de er meget utilfredse.



Rekruttering

Bestyrelsesmedlemmer og medarbejderrepræsentanter blev spurgt om, i hvor høj grad det opleves som en udfordring at rekruttere nye medlemmer til bestyrelsen. 27 % svarer "Høj grad". 36 % svarer "I nogen grad", mens 26 % svarer "I mindre grad" og 12 % svarer "Slet ikke".

Næsten dobbelt så mange i Coop-ejede butikker oplever, at det i høj grad opleves som en udfordring at rekruttere nye bestyrelsesmedlemmer end i brugsforeningsejede butikker.



Opsummering

I Foreningssekretariatet bestræber vi os på at stå til rådighed og yde den bedst mulige service og noterer os, at der i 2023 har været en stigning i svaret "Tilfreds" og dermed et fald i svaret "Meget tilfreds". I 2023 har vi sammen med de lokale bestyrelser afholdt to aktivitetskampagner, som er afledt af Coops ambassadestrategi om at styrke de lokale fællesskaber: "Cooptober" og "Demokratiugen". Det antages, at disse to aktivitetskampagner bl.a. har haft en vis indflydelse på det øgede antal af afholdte aktiviteter ude i butikkerne.

Der gøres i det hele taget stort brug af Foreningssekretariatets tilbud, information og services, hvilket også afspejler sig den samlede meget høje tilfredshed med Foreningssekretariatet (64%).

Der har hvert år været mulighed for at skrive en kommentar som afslutning på spørgeundersøgelsen. Der er i år indkommet 210 fritekstkommentarer. Tilbagemeldingerne spænder meget bredt og gennemlæses og bruges i den udstrækning, at der er konkrete forslag til forbedringer mm. ift. at øge den samlede tilfredshed.

Eksempler på fritekstkommentarer:

"Som medlemsvalgt oplever jeg at blive bombarderet med så mange oplysninger og informationer i div. nyhedsmails, at jeg for længst har opgivet at læse mig igennem det hele."

"Er meget tilfreds med at have stor indflydelse og medbestemmelse i vores dejlige SuperBrugs som vores medlemmer også er."

"Vi har inden for de sidste 2 år haft 3 forskellige uddelere og vi skal lige nu finde fælles fodslag"

"Det er "fedt" at arbejde og i øvrigt virke i et "set-up" som Coop. Det giver mening."

"Jeg er heldig at have en bestyrelse der aldrig siger nej. Derfor kan vi lave så meget engagement"

"Får altid den støtte jeg har behov for ved henvendelse til Coop"

Tilfredshedsundersøgelsen og rapporten for 2023 er udarbejdet af Niels Vest og Annael Eisenberg Hansen, Coop amba i april 2024.

