

Handelslivet i Ringkøbing-Skjern Kommune 2019

Borgerpanelundersøgelse

Indhold

1. Baggrund og formål
2. Resumé
3. Borgernes besvarelser
4. Metode
5. Frafaldsanalyse

Baggrund og formål

Byrådet har i 2019 lanceret en ny handelspolitik for 2019-2023 for at understøtte handelslivets muligheder for at tilbyde unikke handelsoplevelser med udgangspunkt i kunderens behov. Hertil er en analyse af kommunens handelsliv blevet efterspurgt.

I den forbindelse har administrationen udarbejdet en borgerpanelundersøgelse, som undersøger borgernes handelsvaner og tilfredshed med kommunens handelsmuligheder.

Undersøgelsen skal fungere som en nulpunktsmåling, der giver en status på handelslivet nu og her, men som også kan bruges til at vurdere effekten af den nye handelspolitik ved at sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse med de årlige opfølgninger på politikken.

Undersøgelsen er i et samarbejde bestilt af Ringkøbing-Fjord Handelsråd og Ringkøbing-Skjern Kommune. Begge er interesseret i at kortlægge borgernes handelsvaner, tilfredshed og præferencer.

Undersøgelsen er sendt ud til 1.948 borgere, der deltager i Ringkøbing-Skjern kommunes borgerpanel. I alt 990 borgere har besvaret undersøgelsen og 40 borgere har afgivet en delvis besvarelse. Dette giver en svarprocent på 51 %.

Med udgangspunkt i en bortfaldsanalyse er data blevet vægtet for at sikre, at resultaterne bliver så retvisende som muligt for holdningen blandt kommunens borgere.

Ikke alle spørgsmål har samme antal besvarelser. Dette er fordi, at ikke alle spørgsmål er relevante for alle borgere - fx spørges der ind til specifikke arrangementer, hvor besvarelsen er betinget af, at man var med til arrangementet.

Resumé

Handel

Størstedelen af borgerne er tilfredse med handelslivet i Ringkøbing-Skjern Kommune.

Over 80 % af borgerne har inden for det seneste år handlet i fysiske butikker, der sælger dagligvarer, beklædning eller personlige plejeprodukter. Dette er også gældende for serveringssteder.

Størstedelen af handlen foregår fysisk. 10 % af borgere har handlet med beklædning, fritidsvarer og boligudstyr på webshops hos virksomheder i Ringkøbing-Skjern Kommune. Hvor ofte borgere handler i butikker varierer meget afhængig af butikstypen.

Størstedelen af borgerne har en god oplevelse, når de er ude at handle. Borgerne er tilfredse med servicen, med transporttiden til butikkerne og med udvalget af fysiske butikker. Blandt de utilfredse borgere er der et ønske om et større udvalg af skobutikker, tøjbutikker, caféer og restauranter.

Oplevelser

I kommunens handelsbyer er året mest populære arrangement "Open by night", bortset fra i Tarm, hvor onsdagsmarkederne topper listen. Halvdelen af kommunens borgere har deltaget i et arrangement i Ringkøbing det seneste år.

De borgere, som deltager i handelsbyernes arrangementer, er overvejende tilfredse.

Størstedelen af borgere har svaret, at de er tilfredse med antallet af handelsarrangementer i kommunen.

Borgerne synes generelt, at Ringkøbing-Skjern er et godt sted at handle. Størstedelen af borgerne siger, at ekspeditionen er den vigtigste del af en god handelsoplevelse.

Tilgængelighed

Størstedelen ankommer i bil, når de skal ud at shoppe. De fleste er enige i, at det er nemt at finde en parkeringsplads. Størstedelen er ligeledes tilfredse med butikkernes fysiske adgang.

Borgernes besvarelser

1. Handel
2. Oplevelser
3. Tilgængelighed

1. Handel

Handel i fysiske butikker og over nettet

Over 80 % af borgerne har inden for det seneste år handlet i fysiske butikker, der sælger dagligvarer, beklædning eller personlige plejeprodukter. Dette er også gældende for serveringssteder.

59 % har inden for det seneste år købt varer fra butikker, der sælger boligudstyr eller fritidsvarer.

27 % har inden for det seneste år købt varer fra butikker, der sælger køretøjer.

Brugen af webshops ligger generelt væsentligt lavere for alle butikstyper, men den er især lav for køb af dagligvarer og køretøjer.

En tredjedel besøger butikkerne uden at købe noget

Dette spørgsmål blev stillet i forlængelse af det forrige; hvis man svarede, at man ikke havde købt fra en butik, blev man her spurgt, om man havde besøgt den.

Her er vi altså ude efter svar fra borgere, der har besøgt en butik og derved vist interesse, men som går igen uden at købe noget. Blandt de borgere, der ikke har købt noget i butikkerne, er det en tredjedel, der har besøgt en butik uden at købe noget.

Andelen er højest for dagligvarer, hvor halvdelen af borgere, som ikke har købt noget, har besøgt butikken, mens det er 40 % for butikker inden for beklædning.

Note: Der er kun stillet spørgsmål om butikker, som borgere ikke har købt varer i (spm. 1)

Borgerne handler oftest tøj i Ringkøbing og Skjern

Knap 8 ud af 10 borgere angiver, at de oftest handler i Ringkøbing eller Skjern, når de handler beklædning i Ringkøbing-Skjern Kommune.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

2 procent køber dagligvarer i Hvide Sande

Dagligvarer bliver købt over hele kommunen, på nær Hvide Sande og Søndervig, hvor det er henholdsvis 2% og 0% af borgere, som har svaret, at de køber deres dagligvarer i disse byer.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

De fleste køber personlige plejeprodukter i Ringkøbing eller Skjern

Af de borgere, der køber personlige plejeprodukter, er det størstedelen, som køber dem i Ringkøbing eller Skjern.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

Caféer og restauranter bruges oftest i Ringkøbing eller Skjern

Af de borgere, som tager på caféer restauranter eller lignende, så sker det oftest i Ringkøbing eller Skjern.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

Boligudstyr købes oftest i Ringkøbing eller Skjern

Af de borgere, som købet boligudstyr, så sker det oftest i Ringkøbing eller Skjern.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

De fleste fritidsvarer købes i Ringkøbing eller Skjern

Af de borgere, som køber fritidsvarer, så sker det oftest i Ringkøbing eller Skjern. Tilsammen er det 81 % af borgerne, der oftest køber fritidsvarer i én af de to byer.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

Handel af køretøjer er størst i Ringkøbing

Af de borgere, der har købt køretøjer, er det 58 %, som tager til Ringkøbing.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til butikker, borgere har købt fra i spm. 1

Handelsfrekvensen afhænger af varens type

Blandt de borgere, der har handlet i Ringkøbing-Skjern Kommune de seneste år, handler de fleste borgere:

- Ugentligt i dagligvarebutikkerne (92 %)
- Månedligt i butikker med personlig pleje (52 %)
- Kvartalsvist i butikker med beklædning (50 %), fritidsvarer (51 %) og servering af fødevarer (46 %)
- Årligt i butikker med boligudstyr (48 %) og køretøjer (58 %)

Note: Der er kun stillet spørgsmål om butikker, borgere har købt varer fra fysisk i spm. 1

Begrænset nethandel hos butikker i kommunen

For alle typer af varer, er det mest almindeligt, at borgerne ikke ved, eller ikke ønsker at oplyse, at de har købet varer over nettet.

For de resterende er det typisk, at borgerne enten køber over nettet på en kvartalvis eller årlig basis.

Note: Der er kun stillet spørgsmål om butikker, borgere har købt varer fra over internettet i spm. 1

De fleste har en god oplevelse i butikkerne

90 % eller derover er enige i, at de føler sig tilpas i butikkerne, oplever ekspedienterne som imødekommende og at ekspedienterne har tilstrækkelig viden om butikkens produkter.

Herudover er det 91 %, som køber det, de kommer ind i butikken efter. Samtidig angiver 46 % af borgerne, at de køber mere, end de forventede.

De fleste oplever ikke, at de kan slå en handel af.

De fleste køber ikke mere end det, de forventede at købe i butikken.

Note: Spørgsmålet er kun stillet til borgere, som har købt varer fysisk i spm. 1

De fleste er tilfredse med transporttiden

Samlet set er det 86 % af borgere, som svarer, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med transporttiden til den nærmeste butik i kommunen.

Borgere er tilfredse med udvalget af fysiske butikker

Størstedelen af borgerne er tilfredse med udvalget af de fysiske butikker i Ringkøbing-Skjern Kommune. Dette er gældende for alle butikstyper.

Borgerne er mest tilfredse med udvalget af dagligvarer, personlige pleje samt beklædning og sko. I disse kategorier er mindst 8 ud af 10 tilfredse med udvalget.

Udvalget af forhandlere med køretøjer er den kategori, hvor andelen af tilfredse er lavest med 6 ud af 10 borgere, der enten er tilfredse eller meget tilfredse.

Borgerne ønsker et større udvalg af tøj- og skobutikker

Der er mange af dem, som ikke var tilfredse med udvalget af butikkerne, som gerne vil have et større udvalg af tøjbutikker (26 %) og skobutikker (16 %).

Note: Der er kun stillet spørgsmål til borgere, som svarede "Utilfreds" eller "Meget utilfreds" i spm. 14. Grundet antallet af svarmuligheder er figuren delt over to sider.

Borgerne ønsker et større udvalg af restauranter og caféer

Restauranter (70 %) og caféer (64 %) er de to mest almindelige svar, da borgerne blev spurgt, hvad de gerne vil have et større udvalg af.

Dertil kommer, at 14 % af borgerne ønsker sig et bedre udvalg af butikker inden for elektronik.

Note: Der er kun stillet spørgsmål til borgere, som svarede "Utilfreds" eller "Meget utilfreds" i spm. 14. Grundet antallet af svarmuligheder er figuren delt over to sider.

Borgerne er tilfredse med servicen

Majoriteten af borgerne har svaret, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med serviceniveauet i de fysiske butikker.

Der, hvor færrest er tilfredse med servicen, er ved handel med køretøjer. Dog er der flere svar i "ved ikke" ved denne type handel end ved andre handelstyper, og der er ikke flere utilfredse svar.

Note: Der er kun stillet spørgsmål om butikker, borgere har købt varer fra fysisk i spm. 1

De fleste kombinerer ikke handel med øvrige gøremål

Det er samlet set 55 %, som enten i lav grad eller meget lav grad kombinerer handel med andre gøremål.

Kun 18 % har svaret, at de i høj grad eller meget høj grad kombinerer handel med andre gøremål.

Note: Spørgsmålet er kun stillet til borgere, som har købt varer fysisk i spm. 1

95 % er tilfredse med den service, de har fået i butikkerne

95 % af borgerne har svaret, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med den service, de har fået i butikkerne.

Af de resterende har 5 % svaret, at de er hverken tilfredse eller utilfredse. 1 % har svaret, at de er utilfredse.

Note: Spørgsmålet er kun stillet til borgere, som har købt varer fysisk i spm. 1

2. Oplevelser

51 % af borgerne har deltaget i et arrangement i Ringkøbing

"Open by night" og "Fødevarerfestival" er de to mest populære arrangementer i Ringkøbing, hvor henholdsvis 34% og 24% af borgere deltog i dem.

Tilfredshed med arrangementer i Ringkøbing

De tre største arrangementer i Ringkøbing – Open by night, Musikkoncerter på torvet og Fødevarerfestival - har mindst 75 % tilfredshed, blandt borgere der har deltaget i arrangementet.

36 % af borgerne har deltaget i et arrangement i Skjern

"Open by night" og "Black Friday" er de mest populære arrangementer i Søndervig, hvor henholdsvis 33 % og 12 % har deltaget.

Tilfredshed med arrangementer i Skjern

De største arrangementer i Skjern – Open by night og Musikkoncerter på Torvet – har mindst 85 % tilfredshed, blandt borgere der har deltaget i arrangementet.

17 % af borgerne har deltaget i et arrangement i Videbæk

Det mest populære arrangement i Videbæk var som i Ringkøbing og Skjern "Open by night", hvor 13 % af borgere deltog.

Tilfredshed med arrangementer i Videbæk

Det mest populære arrangement i Videbæk – Open by night – har en tilfredshed på 89 %, blandt borgerne der deltog.

35 % af borgerne har deltaget i et arrangement i Tarm

Onsdagsmarkedet er det mest populære arrangement i Tarm, hvor 25 % af borgere har deltaget.

Tarm er den eneste by, hvor "Open by Night" ikke er det mest populære arrangement.

Tilfredshed med arrangementer i Tarm

Det mest populære arrangement i Tarm – Open by night – har en tilfredshed på 90 %, blandt borgerne der deltog.

14 % af borgerne har deltaget i et arrangement i Hvide Sande

"Hvide Sande Foodfestival" var det mest populære arrangement, da 10 % deltog.

Mellem 2 og 4 % af borgerne har deltaget i de resterende arrangementer.

Tilfredshed med arrangementer i Hvide Sande

Besvarelsene tyder på, at borgerne er tilfredse med arrangementerne i Hvide Sande. Dog er der for få besvarelser til at kunne sige noget generelt.

44 % af borgerne har deltaget i et arrangement i Søndervig

Sandskulpturfestivalen er den begivenhed, flest borgere har deltaget i (37%)

Tilfredshed med arrangementer i Søndervig

Besvarelsene tyder på, at borgerne er tilfredse med arrangementerne i Søndervig. Dog er der for få besvarelser til at kunne sige noget generelt.

Godt 3 ud af 4 er tilfredse med handelslivet i kommunen

77 % har svaret, at de er tilfredse med handelslivet i kommunen. 15 % har svaret, at de er hverken tilfredse eller utilfredse. 1 % er utilfredse med handelslivet i kommunen.

64 % har svaret, at de er tilfredse med antallet af arrangementer i kommunen. Af de resterende har 19 % svaret, at de hverken er tilfredse eller utilfredse, og 16 har svaret, at de ved ikke, eller at det ikke er relevant. Kun 1 % har svaret, at de er utilfreds.

Lysten og muligheden for at handle i kommunen

91 % angiver, at de kan handle i butikkerne i kommunen, når de har lyst og behov for det.

76 % foretrækker at handle i Ringkøbing-Skjern kommune fremfor i andre kommuner.

88 % af borgerne angiver, at de er enige i, at Ringkøbing-Skjern Kommune er et godt sted at handle. Her er det kun 2 %, der er uenige.

Imødekommende ekspedienter er det vigtigste for en god handelsoplevelse

Kundernes vurdering af en god handelsoplevelse

– rangeret med det vigtigste først:

1. Imødekommende ekspedienter (65 %)
2. God personlig service, hvor medarbejderne viser interesse for kundens behov (44 %)
3. Ekspedienterne har viden om butikkens produkter (38 %)
4. Gode tilbud (36 %)
5. Overskuelige butikker (28 %)

Under kategorien "andet" har borgerne haft mulighed for at skrive et svar. Her var de mest almindelige svar, at de ønsker et godt sortiment, både når det kommer til udvalg og kvalitet, og at butikkerne skulle have gode åbningstider og længere åbningstider i weekenden.

3. Tilgængelighed

De fleste kører, når de skal ud og shoppe

81 % svarer, at de oftest kører bil, når de skal ud og shoppe.

Derimod siger 12 %, at de cykler, og 6 % siger, at de går.

86 % finder nemt et sted at parkere bilen, når de skal shoppe

Det er 86 %, der er enige i, at det er nemt at finde en parkeringsplads, når de skal ud at handle eller shoppe. 9 % er uenige i dette.

97 % er enige i, at det er nemt at finde vej til butikkerne.

Note: Spørgsmålet om at finde en ledig parkeringsplads, blev kun spurgt, hvis borgeren svarede, at de kørte i bil, når de skulle shoppe i spm. 29

Udpræget tilfredshed med den fysiske adgang til butikkerne

Der er stor tilfredshed med den fysiske adgang til butikkerne, hvor hele 94 % er tilfredse med butikkenes fysiske adgang. Ingen er utilfredse.

Der ønskes et større udvalg af butikker og længere åbningstider

Sidst i undersøgelsen fik borgerne mulighed for at skrive en kommentar til handelslivet i Ringkøbing-Skjern Kommune. Tallet i parentes angiver, hvor ofte emnet blev nævnt.

Et ønske om større udvalg og længere åbningstider (især om sommeren) var de hyppigste kommentarer.

Herefter var et ønske om flere spisesteder (især caféer) den mest almindelige kommentar.

Et ønske om bedre transportmuligheder var almindeligt, blandt dem som ikke havde mulighed for at køre bil, hvor fx fokus på både cykelstier og busruter er nævnt.

Herudover er der et ønske om bedre parkeringsmuligheder. Mange borger nævner specifikt Ringkøbing som mangelfuld på dette område.

Blandt gangbesværede nævnes, at Ringkøbing kan være meget besværlig at navigere i. Her nævnes både ujævne fortove og høje kantsten som problemer.

Metode

Metode

Hvad måler vi på?

Denne undersøgelse udføres efter anmodning fra Ringkøbing-Skjern Kommune og Ringkøbing-Fjord Handelsråd, som led i opfølgning på Handelspolitikken, og skal fungere som nulpunktsmåling for den nye handelspolitik.

I undersøgelsen måler vi på følgende emner:

- Handel
- Oplevelser
- Tilgængelighed

Hvem måler vi på?

I undersøgelsen måler vi på borgerne i Ringkøbing-Skjern Kommunes borgerpanel. Borgerpanelet består af omtrent 2000 udvalgte borgere fra 18 år og opefter, som fordelt på køn, alder og geografi udgør et repræsentativt udsnit af alle borgerne i Ringkøbing-Skjern Kommune.

Hvordan måler vi?

Resultaterne er indsamlet gennem et online spørgeskema, som er uddelt til 1.948 borgere i Ringkøbing-Skjern kommune. Heraf har 990 borgere valgt at besvare spørgeskemaet, hvilket giver os en svarprocent på 51 %.

Svarene er vægtet, for at kompensere for manglende repræsentativitet (se frafaldsanalyse).

Frafaldsanalyse

Repræsentativitet

Køn

Hvis vi sammenligner de borgere, der har besvaret spørgeskemaet med alle borgere over 18 år i Ringkøbing-Skjern Kommune, kan det ses, at besvarelsene fordelt på køn er repræsentative.

Geografi

Sammenligner vi borgerne fordelt på bopæl, kan vi se, at besvarelsene også er repræsentative for borgerne i både landdistrikter, byer og hovedbyer.

Alder

Hvis vi fordeler besvarelsene på alder og sammenligner aldersgrupperne med alle borgere over 18 år i hele kommunen, kan vi se, at gruppen af 18 til 29 årige er underrepræsenteret med 8 procentpoint. Personer i alderen 30 til 49 år er underrepræsenteret med 3 procentpoint. Personer i alderen 50 til 69 år er overrepræsenteret med 10 procent point.

Vægtning

Undersøgelsen er således repræsentativ på køn og geografi, men ikke på alder.

Derfor vægtes data, så besvarelsenes andel bliver proportional med populationen. Derved udgør besvarelsene et repræsentativt udsnit af kommunens borgere.