



Oppdragsrapport nr. 23-2001

Randi Lavik

Leveringspresisjon i dagligvare- butikkene i Finnmark

SIFO

© SIFO 2001
Oppdragsrapport nr. 23 – 2001

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
Sandakerveien 24 C, Bygg B
Postboks 4682 Nydalen
0405 Oslo
www.sifo.no

Det må ikke kopieres fra denne rapporten i strid med åndsverksloven. Rapporter lagt ut på Internett, er lagt ut kun for lesing på skjerm og utskrift til eget bruk. Enhver eksemplarframstilling og tilgjengeliggjøring utover dette må avtales med SIFO. Utnyttelse i strid med lov eller avtale, medfører erstatningsansvar.

Leveringspresisjon i dagligvarebutikkene i Finnmark

av

Randi Lavik



2001

STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING
postboks 173, 1325 Lysaker

Forord

Denne undersøkelsen er gjort på oppdrag fra Nærings- og Handelsdepartementet. Det er en del av et større prosjekt "Risiko og sårbarhetsanalyse av dagligvareleveranser til Nord Norge".

Tone Bergh ved SIFO har foretatt de fleste av intervjuene (telefon).

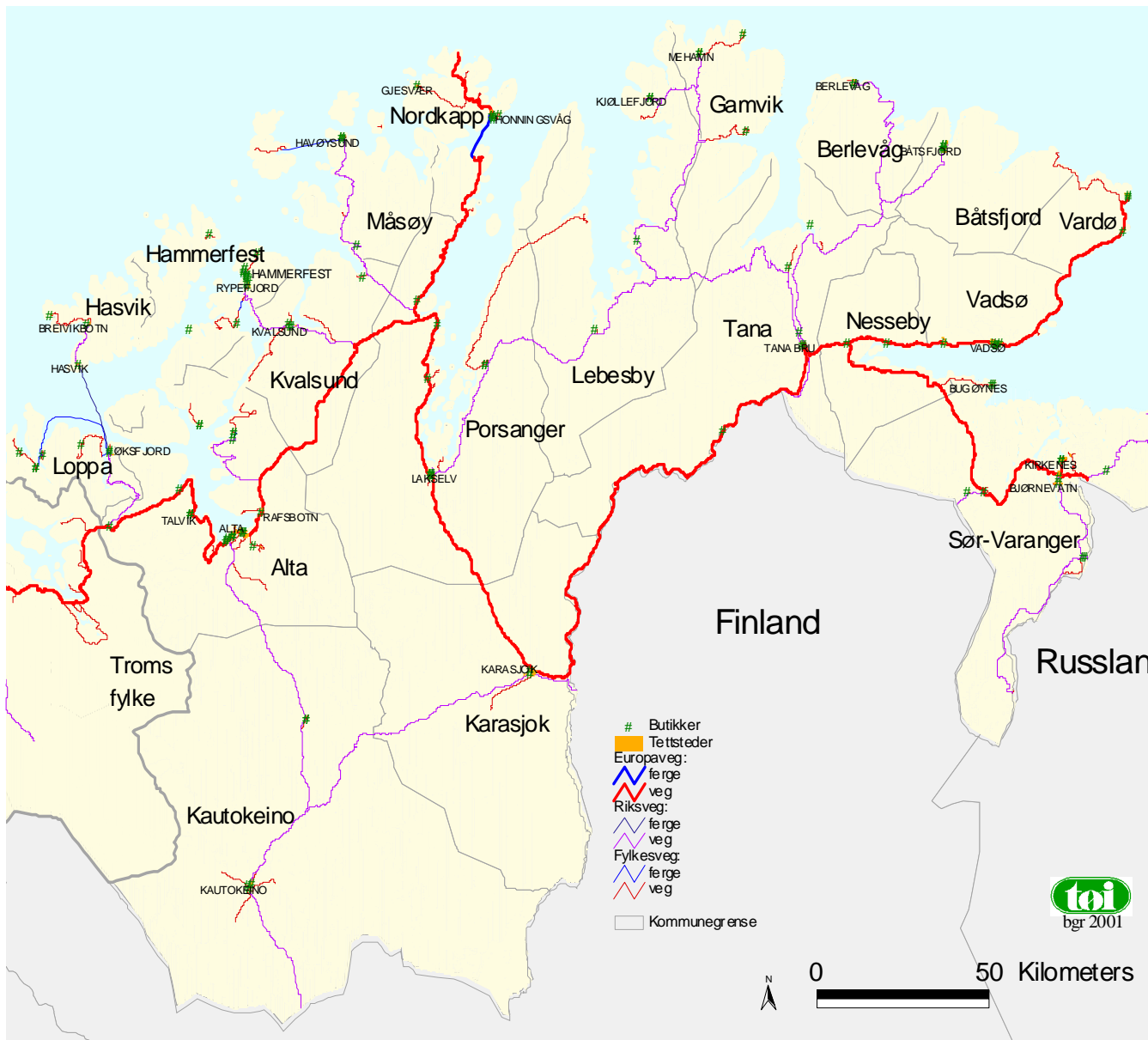
STATENS INSTITUTT FOR FORBRUKSFORSKNING

November 2001

Innhold

Forord.....	3
Innhold	5
1 Leveringspresisjon i dagligvarebutikkene i Finnmark	7
1.1 Gjennomføring av undersøkelsen	8
1.2 Forsinkelser i varelevering	8
1.3 Strømbortfall	13
1.4 Generell tilfredshet med vareleveringen?	15
Vedlegg	18

1 Leveringspresisjon i dagligvarebutikkene i Finnmark



1.1 Gjennomføring av undersøkelsen

Temaet for undersøkelsen var i hvilken grad butikkene opplevde problemer med varelevering. Vi har intervjuet 55 ”kjøpmenn” i dagligvarebutikker i Finnmark i uke 48 i 2001. I utgangspunktet tok vi annen hver butikk fra en liste som var ordnet etter by og kommune. Generelt var responsen positiv, men noen få var absolutt svært negative og ville ikke svare. En del personer var alene på jobb og hadde problemer med å kunne svare. Disse ble kontaktet senere.

Under intervjuene vi inntrykk av at det gikk et viktig skille mellom butikker som lå nær E6 og de som hadde dårligere veiforbindelse eller var avhengig av båt. Vi har antatt at den sentrale uavhengige variabel er butikkens beliggenhet i forhold til transportnett. Ved hovedvei, eller Europavei, er her definert som E6 pluss E75 til Vardø.

1.2 Forsinkelser i varelevering

Tabell 1-1: Hvor ofte opplevde dere å ikke få varer fra leverandør til planlagt tidspunkt i løpet av de siste 2 årene? Prosent

	Utenom Euro- pavei	Ved Europa- vei	Tot
Ingen	3	5	4
1-2 ganger	15	19	18
3-5 ganger	12	38	22
6-10 ganger	6	5	5
11-20 ganger	6		4
mer enn 20 ganger	59	33	47
	100	100	100
N (Antall butikker)	34	21	55

De fleste har opplevd å ikke få varene levert til avtalt tidspunkt i løpet av de siste to årene. Svært mange har opplevd det mer enn 20 ganger. Butikker som ligger utenom hovedvei har opplevd det oftere enn de som befinner seg ved Europavei.

Det var flere som beklaget seg over dette:

- ”Aldri på riktig tid , skjer nesten hver gang, og får varer en gang pr uke”
- ”Det skjer ofte”
- ”Det skjer bestandig”
- ”Bor vanskelig til, kan ikke vente å få varer på dagen”

Det var en del irritasjon over forsinkelsene, men de hadde samtidig forståelse for vanskelig lokalisering.

Tabell 1-2: Hvor lang forsinkelse var mest vanlig Prosent

	Utenom Europavei	Ved Europavei	
1-4 timer	13	47	25
5-12 timer	9	11	10
1-2 dager	47	37	43
3-5 dager	28	5	20
6-10 dager	3		2
	100	100	100
N	32	19	51

For dem lokalisert utenom Europavei var vanligste forsinkelse 1-2 dager, mens 1-4 timer var vanligst for dem ved Europaveien, men også ganske mange av disse hadde opplevd 1-2 dager.

En utenom Europavei sier dette:

”Kan ikke kjøre frukt og grønt hvis det er frost på veien, ligger langt unna veien – det er så”

En ved Europaveien sier:

”Varene skal komme om kvelden, kommer i løpet av natten, så varene er på plass neste dag”

Tabell 1-3: Hvor lang var den lengste forsinkelsen?

	Utenom Europavei	Ved Europavei	Tot
1-4 timer		11	4
5-12 timer	3		2
1-2 dager	44	68	53
3-5 dager	19	16	18
6-10 dager	19	5	14
mer enn 10 dager	16		10
	100	100	100
N	32	19	51

For de fleste ved Europavei var den lengste forsinkelsen på 1-2 dager, mens de utenom Europavei også kunne oppleve forsinkelser lengre enn to dager, noen få hadde opplevd mer enn 10 dager.

En hadde opplevd forsinkelser av frukt og grønt i 14 dager på grunn av kulde, og en opplevde at bestilte varer bare forsvinner (kommer ikke frem).

Tabell 1-4: Når var den siste forsinkelsen? N=55 (flere svar da mange ikke husket hvilke måned det var)

	Jan mars 2000	April juni 2000	Juli sept 2000	Okt des 2000	Jan mars 2001	April juni 2001	Juli sept 2001	Okt nov 2001
Nei	87	96	96	73	71	91	89	78
Ja	13	4	4	27	29	9	11	22
	100	100	100	100	100	100	100	100

De fleste forsinkelsene skjer vinterhalvåret. De spurte hadde litt problemer med å tidfeste det:

”Husker ikke, men midt på vinteren med dårlig vær, men meget sjelden”
 ”På grunn av stengte veier”

Tabell 1-5: Hva var årsaken til forsinkelsen? Prosent

	Utenom Europavei	Ved Europavei	Totalt
Lokalt uvær	58	38	51
Uvær som hindrer varer fra grossist		19	6
Annet	42	38	40
Uvær lokalt og ellers		6	2
	100	100	100
N	31	16	47

Enten er årsaken lokalt uvær, eller er det andre svar:

De som er lokalisert utenom Europavei:

- ”Hurtigruta innstilt”
- ”Feil med bil”
- ”Trailervelt”
- ”Feillevering – bestilte varer kom ikke fram”
- ”Forglemmelse, menneskelig svikt”
- ”Menneskelig svikt hos leverandør”
- ”Glemmer å levere, båten kommer, men ikke varene”
- ”Klikk på lager hos leverandør”
- ”Lastet feil, likevel kom varene kun en dag etter planen
- ”Mange transportører, flere omlastninger underveis”
- ”Omlasting med linjegods i Tana, bil til Tana og videre til Sørvaranger (Ringnes, Hansa og Prior)”
- ”Menneskelig svikt hos leverandør, varene på feil bil”
- ”Transporten, sjelden det er uværet som har skylden”
- ”Transportøren la ned ruten (uten å si fra)”
- ”Varene havnet på avveie, noen gjorde feil”

De som var lokalisert ved Europavei:

- ”Bilhavari”
- ”Dårlig kjørestyr”
- ”Forglemmelse, varene var ikke med bilen”
- ”Leverandør tom for varer”
- ”Omlasting, transportleddet svikter”

Hovedinntrykket fra dette spørsmålet er at når det ikke var selve uværet, var det enten problemer med transportmiddelet, menneskelig svikt, eller svikt i rutiner.

Tabell 1-6: Hva er årsak til forsinkelser i vareleveringer? Prosent. N=55

	Uvær lokalt	Uvær som hindrer varer fra grossistlager	Uvær som hindrer varer fra Sør-Norge	Annet
Nei	44	95	96	67
Ja	56	5	4	33
	100	100	100	100

Enten er det uvær lokalt, eller er det andre årsaker. Vi fikk følgende svar:

38 prosent av dem som holdt til utenom hovedvei svarte "annet" sammenlignet med 24 prosent av dem som lå langs hovedveien.

Utenom Europavei:

- "Skjer feil ved lasting over til hurtigruta, NKL leverer i tide til hurtigruta, men det noe på kaia i Tromsø"
- "Lange avstander, tungvint transport"
- "Leveringsproblemer, svikt i systemet/transporten"
- "Det er transporten som svikter, ikke været"

Ved Europavei:

- "Streik"
- "Ikke varer på lager"
- "Mangel på varer på engroslageret, får ikke de varene som er ønsket – sentralstyrt – misfornøyd med at varer blir tatt ut fordi det ikke er etterspørsel etter det sørpå"
- "Omlasting"
- "Sløvskap"
- "Trailere i uroden"
- "Vil ikke fremheve været som noe problem"

Selv om en del av forsinkelsene skyldes været, oppfattes ikke dette som samme problem som når det er andre ting som svikter, f.eks. ved transporten, rutiner eller menneskelig svikt.

Tabell 1-7: Hvilken transportform ble hindret? Prosent. N=55

	Hurtigruta går forbi eller innstilt	Veiforbindelse er stengt	Hurtigruta og vei	Annet
Nei	58	89	93	58
Ja	42	11	7	42
	100	100	100	100

Tabell 1-8: Hvilken transportform ble hindret etter lokalisering. Prosent. N=55

	Hurtigruta		Vei stengt		Hurtigruta + vei steng		Annet	
	Utenom Europav	Ved Europav	Utenom Europav	Ved Europav	Utenom Europav	Ved Europav	Utenom Europav	Ved Europav
Nei	50	71	88	91	97	86	56	62
Ja	50	29	12	9	3	14	44	38
	100	100	100	100	100	100	100	100
	34	21	34	21	34	21	34	21

Det er enten hurtigruta som går forbi eller som er innstilt som har hindret levering, eller andre svar. Det er flere utenom Europaveien som har fått hindret varelevering pga hurtigruta enn de som er lokalisert ved Europaveien.

De utenom Europavei:

- "Båten, ikke hurtigruten"
- "Hurtigruta går forbi"
- "Hurtigruta – kjempeproblem"
- "Omlasting – at alt skal skje så fort"

De ved Europavei:

- "Det er for kaldt slik at bilene ikke kjører"

Kjedenes grossistlager er det som nevnes hyppigst som dem som leverer med minst presisjon, men samtidig vegrer de seg for å henge ut noen.

Her er tilleggssvarene som følger:

”Alle like lite presise”

”Alltid spent om vi får varene – tviler på seg selv om man har bestilte eller ikke – må alltid følge opp”

”Det er jo ikke noe engros lager lengre

”Ikke leverandøren sin skyld, transporten blir hindret”

”Jeg vet ikke hvem som har skylden – været?”

Av varegrupper som ofte er forsinket nevnes av flere; bryggerivarer og bladcentralen, blader – Se og Hør. Samt Spis som kommer fra Brumundal.

NordCargo nevnes også, men det tillegges at det er blitt bedre med årene.

Tabell 1-13: Har sviktende leveringspresisjon gjort at butikken må holde større lager for å hindre å gå tom for varer?

	Utenom Europa- vei	Ved Europa- vei	Total
Nei	55	55	55
For noen typer varer	42	30	38
For alle typer varer	3	15	8
	100	100	100
N	33	20	53

45 prosent sier de har større lagre pga manglende presisjon på leveringene. Det er ingen varer som peker seg spesielt ut. Det nevnes både kolonialvarer, alt som ikke ferskvare pluss fiskeutstyr, tobakk, frys, gjær, hvetemel, farin, melis, margarin, kaffe, kjøtt mineral, øl, tobakk, tørrvarer generelt, osv.

1.3 Strømbortfall

Tabell 1-14: Har butikken hatt problemer med strømbortfall i løpet av de to siste årene? Prosent

	2000	2001
Nei	34	32
1-2 ganger	43	52
3-5 ganger	15	10
6-10 ganger	6	4
11-20 ganger	2	2
Total	100	100
N	47	50

Hyppigst forekommende svar på dette spørsmålet er 1-2 ganger.

Tabell 1-15: Hvor lenge var strømmen borte. N=55

	Under 1 t	1-4 t	5-12 t	13-24 t	1-2 da-ger	3-5 da-ger	6-10 dager	Mer enn 10 dag
Nei	80	60	96	98	96	100	100	98
Ja	20	40	4	2	4	0	0	2
	100	100	100	100	100	100	100	100

Hyppigst nevnte svar er 1-4 timer.

I tilleggskommentarene er det ingen som nevner dette som et problem. "Bare korte avbrudd", er svarene som går igjen. "Kun borte i kort tid – ikke noe problem". Dessuten "har blitt mye bedre de siste årene", "Veldig stabilt. Det nevnes imidlertid at strømmen har vært borte i en periode på 14 dager – og for 4 år siden i 14 timer, men da er det gjerne ekstraordinært.

Og gjennomgangskommentarene er: "ikke noe problem!"

Tabell 1-16: Har butikken gjort tiltak for å sikre seg mot strømbortfall? Prosent

	Utenom hovedvei	Ved hovedvei	Totalt
Nei	53	38	47
Nødstrøm for lys og kassedrift	26	43	33
Nødstrøm for lys, kassedrift + kjøøl og frys	3		2
Annet	18	19	18
	100	100	100
N	34	21	55

"Annet" er for eksempel aggregat og gasslys og gassovn.

Ca halvparten har ikke noe tiltak i tilfelle strømmen går. Det nevnes at

"Databasen går i 6 timer etter at strømmen har gått"

"Backup 1 time på kasse"

"Hvis strømmen går, er det billigere å stenge butikken"

"Lite kunder – så ikke noe problem"

"Har ikke skjedd de siste åra – ikke behov"

"Meget stabil strøm"

"Aggregat er så dyrt at en ikke har råd til det"

"Tenker på det hver gang strømmen går, men..."

1.4 Generell tilfredshet med vareleveringen?

Tabell 1-17: Generelt sett, hvordan opplever du punktligheten i vareleveringene?

	Utenom Europavei	Ved Europavei	Totalt
Meget bra	18	29	22
Bra	62	52	58
Både og	18	14	16
Dårlig	3	5	4
Meget dårlig			
	100	100	100
N	34	21	55

De fleste svarer ”bra” på alternativet over hvordan de opplever punktligheten i vareleveringen. Det er litt flere som er positive blant dem som er lokalisert i nærheten av Europavei 6 eller Europavei 75.

De fleste svarer altså meget bra eller bra. Det er imidlertid vanlig at folk har en tendens til å svare positivt på denne type tilfredshetsskalaer. Det kan derfor være viktige skiller mellom f.eks. verdiene ”meget bra”, ”bra” og ”både og”. ”Både og” og ”dårlig” må tolkes som negativt ladet.

Av dem som har svart ”*meget bra*” er følgende kvalitative utsagn:

- ”Ingen problemer, andre klager”
- ”De få gangene det er forsinket, skyldes det været, og det kan jo ingen gjøre noe med”
- ”Generelt er det meget bra, det er de gangene det er uvær – det er slikt vi ikke tenker på her oppe”
- ”Meget bra for Tine og Gilde, bra for tørrvarer”
- ”Når E6 – få problemer” (i nærheten av E6)
- ”Stort sett meget greit, har ikke problemer”

Av dem som svarte ”*bra*”:

- ”Leverandørene ok, men NordCargo som er problemet. Hadde spørsmålet vært om transportøren, hadde svaret vært meget dårlig”
- ”Ligger ved E6 og har ikke problemer – det er de på øyene som har problemer”
- ”Blir bedre og bedre for hvert år”
- ”Etter forholdene, men det var bedre før når leverandørene var i nærmiljøet”
- ”Hovedproblemet – ikke stort problem – forsinkelser på vei om vinteren. Lang transport om vinteren”
- ”Ikke leverandørene som er problemet, men transporten. Vi vet hvor vi bor, så det som er, regner vi med”
- ”Ikke problem med leverandørene, men det er transporten som svikter”
- ”Minus vinter når været er dårlig, og det har man jo forståelse for”
- ”Stort sett er det greit, men mente også at både butikkene og kundene aksepterte at det ikke alltid er varer (i butikken)”
- ”Stort sett ikke problemer. Det er de gangene båtene ikke kommer pga uvær”

Av dem som svarte ”*både og*”:

- ”Jeg kommer når jeg kommer, heter det vel!”
- ”Hakon, Tine og bakervarer er bra, men bladcentralen er dårlig”

”Avtale om at varer skal leveres før 12, vanlig at de kommer i 15-16 tiden”

Det generelle inntrykk er at butikkene er tilfredse med leverandørene, men det er transporten det skorter på. Vi burde skilt bedre mellom de ulike aktørene i dette systemet, slik at vi bedre hadde fanget opp problemene forbundet med transporten. Vi har likevel et visst inntrykk av problemene dreier seg om rutinesvikt og menneskelig svikt i selve transportsystemet. Været er også et hinder mange ganger, men det er de innforstått med. Finnmarkingene vet at været kan være hardt om vinteren.

Vedlegg