

Undersøkelse om bruk av kassesystem i Coop Obs

Hei, denne undersøkelsen er en del av masteroppgaven vår på NTNU. VI ønsker å se på hvordan kunder på Coop Obs forholder seg til den nylig lanserte ShopExpress applikasjonen.

Applikasjonen (appen) kan lastes ned på din smarttelefon og du vil da kunne bruke kamera til å skanne strekkoder på varene du vil kjøpe. Varene vises i appen i en liste der du har full oversikt over hvor mye hver vare koster og eventuelle rabatter. Når du handler med mobilen kan du også pakke varene i poser mens du er i butikken, etter å ha skannet varene. Når du har skannet alle varene og er klar til å betale går du til ShopExpress kassene, skanner strekkoden på terminalen og betaler med Coopay eller kort.

Informasjon om undersøkelsen

Hvis du velger å delta i prosjektet, innebærer det at du fyller ut et spørreskjema. Det vil ta deg ca. 10 minutter. Spørreskjemaet inneholder spørsmål om dine inntrykk av ShopExpress selvskanningsapp, og intensjoner om bruk av appen.

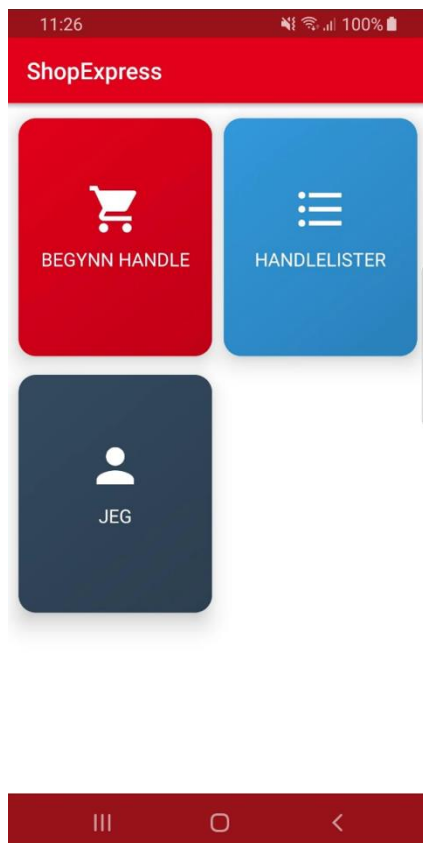
Det registreres ikke noen opplysninger om deg annet enn det du oppgir i skjemaet og besvarelsen vil ikke kunne knyttes til deg som privatperson.

Det er frivillig å delta i prosjektet og du kan når som helst avbryte undersøkelsen.

Hvis du har spørsmål til studien ta kontakt med:

- Joakim Duun Skauge (student) på e-post (joakim-ds@hotmail.com)
- Vegard Bergman Winge (student) på e-post (v.b.winge@gmail.com)
- Jon Martin Denstadli (veileder) på e-post (jon.m.denstadli@ntnu.no)

Illustrasjoner fra inne i appen



DEL 1/5

Hva er ditt inntrykk om hvordan det vil oppleves å bruke appen?

Du trenger ingen erfaring med den for å svare på spørsmålene, bare oppgi ditt inntrykk.

I hvilken grad er du kjent med følgende selvbetjeningsteknologier?

	Ikke hørt om	Har hørt om, men ikke brukt	Har brukt en gang iblant	Bruker ofte	Bruker hver gang
Coop ShopExpress på app	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coop ShopExpress i butikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Selvbetjent kasse i butikk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bestillingsautomat på restaurant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innsjekkingsautomat på flyplass	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Helt uenig	1	2	3	Verken eller	4	5	6	Helt enig	7
<u>Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:</u>										
Å lære meg å bruke appen ville vært lett for meg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville raskt blitt god på å bruke appen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Appen ville vært enkel å bruke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Navigering i appen ville vært tydelig og forståelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Å bruke appen ville gjort handleturen min raskere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Appen ville gjort meg mer effektiv	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Appen ville gjort det enklere for meg å gjennomføre handleturen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville funnet appen nyttig til å handle med	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Helt uenig		Verken eller			Helt enig	
	1	2	3	4	5	6	7
<u>Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:</u>							
Jeg ville foretrukket å snakke med en ansatt istedenfor å bruke appen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hvis jeg kunne velge mellom å skanne varer selv eller ha en ansatt til å gjøre det, så ville jeg valgt den ansatte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det ville vært mer fornøyetlig å skanne varene mine med appen enn å la en ansatt skanne dem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg ville foretrukket interaksjon med en ansatt over en selvskanningsapp når jeg betaler for varene mine	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Helt uenig		Verken eller			Helt enig	
	1	2	3	4	5	6	7
Å bruke appen vil være:							
uinteressant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
underholdende	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kjedelig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
fornøyetlig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Har du gjort deg noen tanker om hvorfor dagligvarebutikker innfører selvbetjening?

- ☐ Ikke i det hele tatt
- ☐ I liten grad
- ☐ I noen grad
- ☐ I stor grad

For hvem har du inntrykk av at appen gir fordeler til?

- ☐ Appen gir fordeler kun til kundene
- ☐ Appen gir fordeler kun til bedriften
- ☐ Appen gir fordeler til både kundene og bedriften

DEL 2/5

I denne delen ber vi deg om å svare på påstander om ditt generelle inntrykk av en slik app, og om du selv har en intensjon om å bruke den når du handler på Coop senere.

<u>Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:</u>	Helt uenig				Verken eller			Helt enig
	1	2	3	4	5	6	7	
Å bruke appen er en god idé	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jeg liker tanken om å bruke appen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jeg har en positiv holdning til å bruke appen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jeg har en intensjon om å bruke appen, gitt at jeg er i en butikk med støtte for det	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Jeg forutser at jeg kommer til å bruke appen, gitt at jeg er i en butikk med støtte for det	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

DEL 3/5

I dette avsnittet ber vi deg ta stilling til hvilke motiver du tror Coop har for å introdusere denne appen. Etterpå vil vi også at du tar stilling til hvor sannsynlig du tror det er at enkelte konsekvenser oppstår.

Jeg tror Coop har introdusert appen for å...	Helt uenig		Verken eller			Helt enig	
	1	2	3	4	5	6	7
redusere sine kostnader	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gjøre utsjekk enklere og raskere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
øke omsetningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gjøre handleturer mer morsomme for sine kunder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
forbedre kundeservice	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tilby kunder flere alternative måter å handle på	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
overføre arbeidsoppgaver til kundene	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gjøre handleturer mindre brysomme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
redusere antall ansatte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tjene mer penger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hvor sannsynlig tror du det er at denne typen teknologi fører til følgende konsekvenser?	Svært usannsynlig		Verken eller			Svært sannsynlig	
	1	2	3	4	5	6	7
Færre arbeidsplasser	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mindre mellommenneskelig kontakt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Høyere effektivitet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedre handleopplevelse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

DEL 4/5

I denne delen vil vi bruke begrepet *kassesystem*. Med kassesystem mener vi her hvordan du velger å tilpasse handleturen og hvilken kasse du velger å betale i. I dag har Obs butikkene tre alternativ: betjente kasser der ansatte skanner varene, selvbetjening med ShopExpress håndskannere og selvbetjening med ShopExpress applikasjon. Håndskannere er de man kan låne fra butikken utenfor inngangspartiet for så å skanne varene selv mens man handler.

<u>Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:</u>	Helt uenig		Verken eller				Helt enig
	1	2	3	4	5	6	7
Å bytte kassesystem ville vært et bry	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
For meg ville det vært ubeleilig å bytte kassesystem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Det ville ikke være verdt bryet for meg å bytte kassesystem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Når du handler på Obs, hvilke kassesystemer har du brukt før? (kryss av alle aktuelle alternativ)

☐ Betjent kasse ☐ ShopExpress (håndtak) ☐ ShopExpress (applikasjon)

Når du handler på Obs, hvilket kassesystem foretrekker du?

☐ Betjent kasse ☐ ShopExpress (håndtak) ☐ ShopExpress (applikasjon)

DEL 5/5

Til slutt vil vi at du oppgir litt bakgrunnsinformasjon om deg selv og dine handlevaner.

Alder ☐ 18 -29 ☐ 30 – 44 ☐ 45 – 60 ☐ over 60

Kjønn ☐ Mann ☐ Kvinne

Er du Coop medlem? ☐ Ja ☐ Nei

Bruker du smarttelefon? ☐ Ja ☐ Nei

Hva er din høyeste fullførte utdanning?

☐ Grunnskole ☐ Videregående ☐ Bachelorgrad ☐ Mastergrad ☐ Høyere

Hvor ofte handler du på Obs?

☐ Flere ganger i uken ☐ Én gang i uken ☐ Annenhver uke ☐ En gang i måneden ☐ Sjeldnere

Tusen takk for hjelpen!