



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

Hur kommer trängselskatterna påverka varuhusen utanför trängselskattsområdet i Göteborg?

En fallstudie; IKEA Bäckebo

Kandidatuppsats i företagsekonomi
Redovisning
Vårterminen 2012

Författare: Erik Persson
Johan Wallenheim

Handledare: Kristina Jonäll
Marina Grahovar
Svetlana Sabelfeld

TACK!

Vi vill framföra ett stort tack till IKEA Bäckebo och alla medverkande respondenter som har deltagit vid intervjuer och vid enkätundersökningar. Utan deras bidrag med förtroende och tid hade denna studie inte varit möjlig. Vidare vill vi tacka alla våra handledare vid Göteborgs Universitets Handelshögskola, Kristina Jonäll, Svetlana Sabelfeld, Marina Grahovar samt Patrik Wigren vid IKEA Bäckebo för den feedback och input ni har givit oss under denna uppsats.

Sist men inte minst vill vi tacka alla våra vänner, kollegor och flickvän för att ni har stått ut med oss under dessa något stressade veckor!

Efter tre år, med mer eller mindre gemensamma studier, avslutar vi nu denna resa med en kandidatuppsats. Vi hoppas att ni får trevlig läsning och inspiration till framtida studier!

Göteborg våren 2012

Johan Wallenheim

Erik Persson

Sammanfattning

**Kandidatuppsats i företagsekonomi, Handelshögskolan vid Göteborgs
Universitet, vårterminen 2012**

Författare: Johan Wallenheim och Erik Persson

Handledare: Kristina Jonäll, Svetlana Sabelfeld och Marina Grahovar

Titel: Hur kommer trängselskatterna påverka varuhusen utanför trängselskattsområdet i Göteborg?

Bakgrund och problem: Stockholm, Singapore och London har alla gemensamt att de är storstäder med nyligen införda trängselskatter. Den 28 januari 2010 beslöt kommunfullmäktige i Göteborg, att den första januari 2013 införa trängselskatter i centrala Göteborg. Den mesta tidigare forskning är gjord på handel inom tullarna och inte på handeln utanför. Detta är en intressant lucka att fylla samt att placeringen av vägtullarna i Göteborg inte följer någon ”naturlig ring”.

Syfte: Det övergripande syftet med denna studie är att studera och analysera vilka eventuella effekter trängselskatterna i Göteborg kommer innebära för näringslivet/detaljhandelsföretag i Bäckebo.

Metod: Vid insamling av data från respondenter har två olika metoder använts, intervjuer samt enkätundersökning. Totalt har 155 enkätsvar samlats in från tre olika tillfällen samt författarna har genomfört totalt tre intervjuer.

Resultat: Utifrån resultatet ser vi att Bäckebo kommer påverkas på tre större sätt; helgbesöken kommer öka, spontanbesöken på vardagar minska och troligtvis blir det större effekter av trängselskatterna i Göteborg än vad det har blivit i Stockholm.

Nyckelord: Trängselskatt, osäkerhet, Contingency theory, Ekonomistyrning, vägs katt, vägtullar, Göteborg, congestions charge,

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	1
1.1 INTRODUKTION OCH PROBLEMDEFINITION	1
1.2 SYFTE.....	3
1.3 DEFINITIONER	3
1.4 DISPOSITION.....	4
2. TEORI	6
2.1 TIDIGARE FORSKNING	6
2.1.1 London	6
2.1.2 Stockholm.....	7
2.2 EKONOMISTYRNING	8
2.2.1 Styrning.....	8
2.3 CONTINGENCY TEORIN	9
2.3.1 Intern & extern påverkan.....	10
2.3.2 Olika nivåer av analys	17
2.4 TIGHT VERSUS LOOSE CONTROLS	11
3. METOD	13
3.1 STUDIENS ÖVERGRIPANDE ANSATS	13
3.2 VAL AV STUDIEOBJEKT	13
3.2 DATAINSAMLING.....	14
3.3 ENKÄTUNDERSÖKNING	15
3.3.1 Enkätmall.....	15
3.3.2 Val av respondenter.....	15
3.4 INTERVJUER	15
3.4.1 Intervjumall.....	16
3.4.2 Val av respondenter.....	16
3.5 BEARBETNING OCH ANALYS.....	17
3.6 KRITIK TILL METODVALET	18
4. RESULTAT	19
4.1 BAKGRUND OM IKEA	19
4.2 RESULTAT FRÅN SURVEYUNDERSÖKNINGEN	21
4.2.1 Köpbeteende.....	22
4.3 PÅVERKAN PÅ GRUND AV TRÄNGSELSKATTER	23
4.4 INTERVJUER	24
4.4.1 Förberedelser och osäkerhet till följd av trängselskatterna	24
4.4.2 Förändrat kundbeteende.....	26
5. DISKUSSION OCH FÖRSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING	28
5.1 TIDIGARE FORSKNING	28
5.1.1 London	28
5.1.2 Stockholm.....	29

5.2 STYRNING	30
5.3 CONTINGENCY TEORIN	32
5.4 SLUTSATS	35
5.5 FÖRSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING	36
6. REFERENSLISTA	37
6.1 LITTERATUR.....	37
6.2 INTERNETADRESSER.....	37
6.3 ARTIKLAR SAMT UNDERSÖKNINGAR	38
6.4 INTERVJUER	39
7. BILAGOR.....	40
7.1 BILAGA 1: ENKÄTMALL	40
7.2 BILAGA 2: STATISTIKTURVAL	42
7.3 BILAGA 3: INTERVJUMALL	43

1. INLEDNING

Det här inledande kapitlet börjar med en förklaring av bakgrunden till ämnesområdet. Vidare presenteras problemdiskussionen som ligger till grund för studien. Sist presenteras syftet med studien samt problemformulering och disposition.

1.1 Introduktion och problemdefinition

Stockholm, Singapore och London har alla gemensamt att de är storstäder med nyligen införda trängselskatter. Det är ett försök att förbättra innerstadens trafik tillgänglighet men framförallt en förhoppning om en förbättrad miljö. Möjligheten att införa trängselskatter diskuteras även i Edinburgh, Manchester, Helsingfors och Göteborg. Att trängselskatter är en fråga som engagerar såg vi i det senaste kommunalvalet i Göteborg. Det då nybildade partiet Vägvalet, vars främsta uppgift är att häva beslutet kring trängselskatter fick 5,32 procent av rösterna¹. Flera negativa aspekter och argument lyfts fram. Bland annat att trängselskatterna skulle innebära en försämring för detaljhandel/näringslivets försäljning inom tullarna².

I Sverige är trängselskatt ett ganska nytt begrepp, som först aktualiserades i samband med Stockholmsförsöket, augusti 2005 - juli 2006. Försökets syfte var att under ett par månader, försöka minska trängseln med trängselskatter, förbättra miljön och öka framkomligheten i centrala Stockholm³. I samband med valet 2010 genomfördes en folkomröstning i Stockholm huruvida trängselskatter skulle permanentas eller inte. En majoritet fick ja-sidan och från 1 augusti 2007 betalas trängselskatter i Stockholm⁴.

¹ <http://www.val.se/val/val2010/slutresultat/K/kommun/14/80/index.html>

² Eliasson et al. 2009 s. 247

³ <http://www.stockholmsforsoket.se/templates/page.aspx?id=129>

⁴ <http://www.ne.se/lang/tr%C3%A4ngselskatt>

Under flera år har en diskussion förts bland politiker och invånare i Göteborg, hur den ökande trafiken ska hanteras, samt hur finansiering av framtida infrastruktursatsningar ska ske. Ett av flera förslag har varit att endast skattebelägga älv-förbindelserna, alternativt som i Stockholm införa trängselskatt. Diskussionerna i Göteborg mynnade ut i att trängselskatter sågs som det bästa alternativet. Inställningen bland politikerna var till en början att genomföra en folkomröstning rörande trängselskatterna. Den 28 januari 2010 beslöt kommunfullmäktige i Göteborg, utan tidigare utlovande folkomröstning, att den första januari 2013 införa trängselskatter i centrala Göteborg⁵. Den 15 juni 2011 beslöt riksdagen om att ändra lagen för att även möjliggöra trängselskatter i Göteborg. Något som tidigare endast varit möjligt i Stockholm. Trängselskatternas syfte i Göteborg är att minska trafiken, förbättra miljön samt bidra till finansieringen av infrastruktur som exempelvis det västsvenskapaketet^{6,7}.

Som ovan nämnt kommer svenskegistrerade fordon som körs in i och ut ur de centrala delarna av Göteborg måndag till fredag mellan 06.00-18.29, från och med den 1 januari 2013 debiteras med trängselskatt⁸. Tidigare forskning kring trängselskatters påverkan på detaljhandeln, visar på olika resultat. I Stockholm verkar butiker i centrala delar inte har påverkats nämnbart av införandet av trängselskatter, medan vi i London kan se en viss påverkan⁹. Det finns begränsad forskning kring hur näringslivet utanför ett vägskattområde påverkas av införandet av trängselskatter, här ser vi en intressant lucka att fylla. I Göteborg blir införandet av trängselskatter än mer speciellt då det inte finns en ”naturlig ring” att beskatta. Älv-förbindelserna samt genomfartsleden E20/E6 kommer skattebeläggas, vilket innebär att söder- samt norrgående trafik genom Göteborg kommer betala trängselskatt¹⁰. Det här kan jämföras med den avgiftsfria Essingeleden i Stockholm, vilken är Stockholms motsvarighet till E20/E6 för

⁵ <http://www.gp.se/nyheter/goteborg/1.299239-trangselskatterna-klubbade-utan-votering>

⁶ Hernerud et Al.

⁷ <http://www.trafikverket.se/Privat/I-ditt-lan/Vastra-gotaland/Vastsvenska-paketet/Aktuellt-om-trangselskatter/>

⁸ <http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/>

⁹ Congestion charges in Stockholm: how have they affected retail revenues? sid.8

¹⁰ <http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/>

söder- och norrgående trafik. Kartorna nedan visar betalstationernas placeringar i Stockholm och Göteborg¹¹.

Med anledning av ovanstående diskussion har följande problem formulerats:

– Hur kommer näringslivet, i synnerhet detaljhandeln utanför de planerade tullarna att påverkas av införandet av trängselskatter i Göteborg?



Bild 1. Vägtullarnas placering i Stockholm



Bild 2. De kommande vägtullarnas placering i Göteborg

1.2 Syfte

Det övergripande syftet med denna studie är att studera och analysera vilka eventuella effekter trängselskatterna i Göteborg kommer innebära för näringslivet i Bäckebo. Studien skall ge klarhet om/hur trängselskatterna kommer påverka konsumenternas köpbeteende, samt hur det här kommer påverka företags utveckling, intäkter och osäkerhet för framtiden.

1.3 Definitioner

I flera artiklar används ordet trängselskatt felaktigt och likställs med trängselavgift. Det sistnämnda är enligt svensk lag endast möjligt att införa då det förekommer en motprestation. Ett exempel är för att finansiera en nybyggd väg.

¹¹ www.transportstyrelsen.se

Är vägen redan byggd och finansierad med allmänna medel kan man inte ta ut någon avgift utan det blir i de fallen en punktskatt¹². I denna uppsats kommer vi använda oss av ordet trängselskatt¹³.

1.4 Disposition

1. INLEDNING

Det här inledande kapitlet börjar med en förklaring av bakgrunden till ämnesområdet. Vidare presenteras problemdiskussionen som ligger till grund för studien. Sist presenteras syftet med studien samt problemformulering, avgränsningar och disposition.

2. TEORI

I detta avsnitt presenteras de teorier som är valda för studien. Dessa teorier har hittats från tidigare forskning och kommer ligga till grund för analysen av det empiriska resultatet. Vidare syftar kapitlet till att ge läsaren perspektiv över relevanta begrepp och fakta rörande trängselskatter.

3. METOD

I det här avsnittet presenteras de val som gjorts för studien. Inledningsvis presenteras val av ansats, följs av redogörelse för författarnas val av metod för uppsatsen. Vidare beskrivs tillvägagångssättet för den data som har samlats in och bearbetats. Till sist i detta kapitel diskuteras kritik mot den valde metoden.

4. RESULTAT

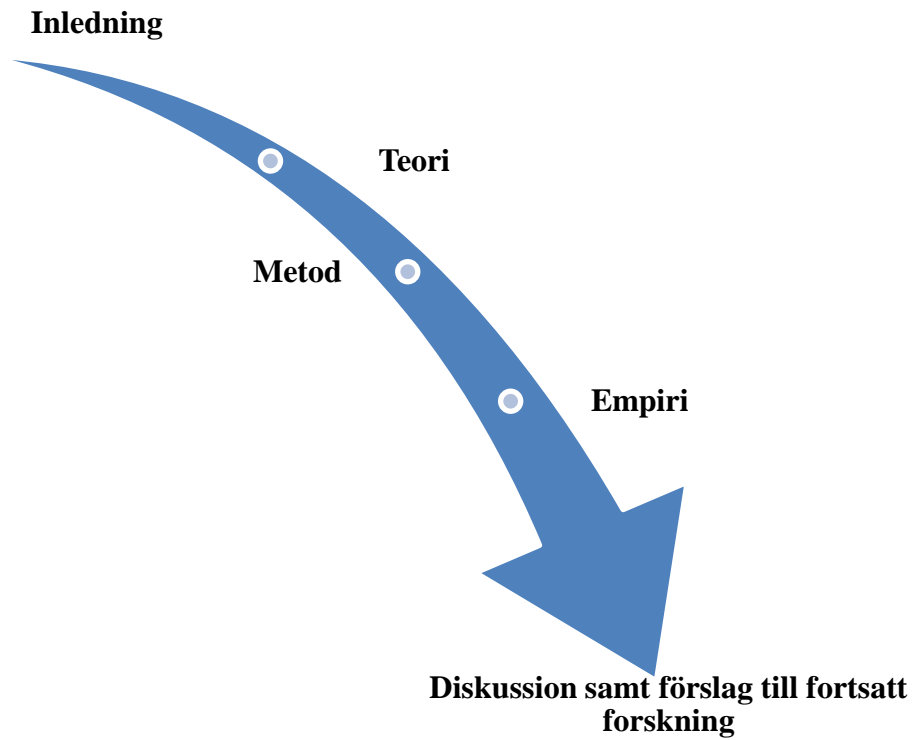
I detta avsnitt presenteras resultatet från studien. Resultatet baseras på en enkätundersökning gjord på IKEA Bäckebo. 155 slumpvist utvalda respondenter deltog i undersökningen och fick besvara 23 frågor.

¹² <http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/Fragor--svar/Fragor-svar-om-trangselskatt-i-goteborg11/>

¹³ <http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/Fragor--svar/Fragor-svar-om-trangselskatt-i-goteborg11/>

5. DISKUSSION OCH FÖRSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING

I detta avsnitt presenteras analys och diskussion för studien. Här försöker vi på ett pedagogiskt sätt knyta ihop resultatet med teorin. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning.



2. TEORI

I detta avsnitt presenteras de teorier som är valda för studien. Dessa teorier har hittats från tidigare forskning och kommer ligga till grund för analysen av det empiriska resultatet. Vidare syftar kapitlet till att ge läsaren perspektiv över relevanta begrepp och fakta rörande trängselskatter.

2.1 Tidigare forskning

Få studier har genomförts på hur trängselskatter påverkar näringslivet/detaljhandeln som är belägen utanför vägtullarna. De studier som har genomförts riktar sig främst mot hur innerstadens affärsverksamheter har påverkats. Dessa studier visar i flera fall på olika resultat.

2.1.1 London

Flera studier har genomförts av Transport of London på hur trängselskatterna i London har påverkat innerstadens detaljhandel. Samtliga av dessa undersökningar, genomförda genom djupintervjuer samt enkätutskick, visar på att näringslivet inte har påverkats avsevärt på grund av trängselskatterna¹⁴. Studien visar att införandet av trängselskatterna, skattehöjningen samt terrordådet i London 2005 har haft en stor påverkan, dock endast på kort sikt.

En annan studie gjord 2003 av London Chamber of Commerce and Industry visar att vid införandet av trängselskatter minskade trafiken med 16 procent, medelhastigheten höjdes från 13 km/h till 17 km/h och trängsel minskade med 32 procent. Studien visar motsatt till Transport of London på att hela 76 procent av respondenterna, i detta fall butiks innehavarna, upplevde minskade intäkter till följd av trängselskatterna¹⁵. En vidareutveckling av studien genomfördes där intäkterna mellan sex Londonbaserade John Lewis butikers jämfördes. Kedjan som helhet visade inte på några intäktsbortfall, dock visade butiken som låg på Oxford Street ett intäktsbortfall¹⁶. En hypotes gjord av författarna till studien var

¹⁴ Rämme et. Al s. 6

¹⁵ Winsor-Cundell s. 8

¹⁶ Quddus et al. s. 20

att detta berodde på att många kunder åkte bil till denna butik, samt att de handlade stora produkter som i många fall krävde biltransport. Hypotesen byggdes på en tidigare gjord undersökning som visade på att kunder utanför centrala London tog sig till just till denna butik i större utsträckning genom att åka bil¹⁷. Således bör skillnaden mellan dessa butiksenheter bero på trängselskatterna¹⁸.

Undersökningarna i London visar på att åsikterna kring trängselskatternas effekter går isär. Trängselskatterna verkar ha haft en kortsiktig effekt och företag påverkas i större utsträckning av andra omvärldsfaktorer.

2.1.2 Stockholm

En rapport från trafikkontoret i Stockholm fann att detaljhandelsomsättning i innerstaden jämfört med Stockholms län inte visade på någon negativ inverkan på grund av trängselskatterna. Till viss del visade undersökningen att omsättningen snarare ökade under Stockholmsförsöket, vid den permanenta perioden samt perioden innan trängselskatter var aktuella. Författarna till studien påpekar dock att det är svårt att skilja på effekter av trängselskatter samt andra omvärldsfaktorer¹⁹.

I samband med Stockholmsförsöket fick Handels Utredningsinstitut i uppgift att undersöka konsekvenserna med trängselskatterna för Stockholms innerstad, likt den som genomfördes av London Chamber of Commerce. Även denna undersökning visar på minskad biltrafik och en ökning för kollektivtrafiken. Undersökningen visade på att konsumenters inköpsbeteende var tämligen stabilt både innan och under försöket²⁰. I slutet av 2011 hade Stockholms län 395 personbilar per 1000 invånare registrerade, vilket kan jämföras med snittet för Sverige på 464 personbilar per 1000 invånare²¹.

¹⁷ Ibid

¹⁸ A.a s.15 f

¹⁹ Firth s. 80

²⁰ Rämme et Al. s. 23

²¹ http://www.scb.se/Pages/ProductTables____10516.aspx

2.2 Ekonomistyrning

”Ekonomistyrning avser avsiktlig påverkan på en verksamhet och dess befattningshavare mot vissa ekonomiska mål.”²².

2.2.1 Styrning

Inledningsvis anser författarna det är av vikt att ge en begriplig definition av begreppet styrning inom ekonomistyrning. Detta till följd av att det finns flera olika definitioner av begreppet, som i sin tur lett till otydligheter om en ömsesidig definition²³. Med strategi menas den process där organisationer eller företag skall samordna de resurser som krävs för att kunna nå de mål och strategier som de vill uppnå. Samtidigt syftar det till att systemet skall kunna upptäcka exempelvis en avvikande användning av resurser. Det är först när organisationen eller företaget vet vilka mål som de arbetar mot som de på ett optimalt sätt kan fördela resurser för att på ett så effektivt sätt som möjligt nå de uppsatta målen. Samtidigt är det ekonomistyrningens uppgift att strategierna förverkligas²⁴. Styrningen är till för att organisationerna eller företagen skall nå det uppsatta och önskade resultatet som de satt upp samt att de kontinuerligt följer upp på vägen hur det går för verksamheten. På så sätt kan de uppmärksamma oönskade avvikelser eller om de är på rätt spår.

Det är av vikt att utforma ekonomistyrningsprocesserna och välja ut vilka mål organisationen skall arbeta mot. På så sätt kan organisationen identifiera vilka aktiviteter de skall satsa på för att nå en hög uppfyllnadsgrad. Det är inte ovanligt att företag jobbar mot flera olika mål och de behöver inte vara strikt finansiella. Det handlar snarare att identifiera de mål som är uppsatta för att visualisera för medarbetarna och på så sätt motivera dem att arbeta i den tänkta riktningen som verksamheten skall styras mot. Målen kan till exempel vara riktade mot kvalitet, kunder, marknadsandelar eller lönsamhet. Som tidigare nämnt behöver det inte vara strikt finansiella och kan då blandas med andra mål som

²² Ax. C. et Al. s. 58

²³ Anthony, R. N. & Govindarajan

²⁴ Merchant et Al. s. 686f

medarbetartillfredsställelse och kundnöjdhet. Skillnaden mellan icke finansiella och de mer finansiella målen är att de kan ses som medel för att uppnå delmål. Dessa ska hjälpa till att nå de finansiella målen som i sin tur har andra mått och mål²⁵.

2.3 Contingency teorin

Contingency teorin är en beteendevetenskaplig teori som hävdar att det inte finns ett bästa sätt att utforma organisatoriska strukturer. Hur en organisation eller företag på bästa sätt skall kunna organisera sig bygger dock på inre och yttre faktorer²⁶. I mitten av 1960-talet applicerades inledningsvis contingency teorin på organisationsområdet och ett decennium senare kom även teorin till användning inom ekonomistyrningen²⁷.

Oförutsedda eller osäkra situationer påverkar utformningen av den organisatoriska utformningen av företaget. Till grund ligger osäkerhetsfaktorerna och den miljö som organisationen befinner sig i. Poängen är att utforma en ekonomistyrning som kan hantera osäkerheter i omgivning på ett effektivt sätt²⁸. Exempel på dessa faktorer är exempelvis, naturkatastrofer, ekonomiska- och politiska, konkurrenser, kunderförändringar etc. Osäkerheten är oftast större i teknikintensiva organisationer samt för de organisationer där organisationer försöker förutspå långt in i framtiden. På grund av osäkerheten inför framtiden påverkas företagets ekonomistyrning. Är organisationen handlingsstyrd behöver det finnas information om framtiden, annars vet de inte om handlingarna leder till önskad effekt. När en analys skall göras av omgivningen finns det flera olika metoder exempelvis PEST analys²⁹.

I en organisation skall ekonomistyrningen enligt contingency teorin utformas och ändvändas av de olika faktorer som påverkar organisationen i dennes

²⁵ Ittner & Larcker

²⁶ Pennings, J.M. s.393

²⁷ Emmanuel, Clive & Otley, David & Marchant, Kenneth

²⁸ Pennings, J.M. s.393

²⁹ Merchant et Al. s.686

sammanhang. Om ett företag på bästa sätt lyckas matcha olika situationsfaktorer mot ekonomistyrningen är chansen till ett bättre resultat för företaget. Exempel på situationsfaktorer är bland annat företags omgivning och strategi³⁰.

Tidigare teorier, till exempel Webers teori om byråkrati och Taylors vetenskapliga styrmetod, misslyckas dels för att de försummar effektiva ledarstilar och att ekonomistyrningen påverkas av olika aspekter av den miljö de befinner sig i samt de oförutsedda faktorer som kan uppstå. På grund av det kan det inte finnas en optimal organisatorisk design för varje företag. Detta eftersom att inga företag är helt lika och eftersom varje företag står inför sin egen uppsättning unika och oförutsedda situationer. Tidigare valda situationsfaktorer inom contingency teorin och ekonomistyrningen kan delas in i dessa huvudområden:

- Teknik och beroende
- Omgivning
- Konsument intressegrupper
- Regeringen
- Kultur
- Storlek

Listan ovan behöver dock inte ses som fullständig då inte alla faktorer måste vara upptäckta. Forskare inom strategi har bland annat identifierat mer än de ovan nämnda som kan påverka implementeringen av strategin i företaget. Samspelet mellan dessa situationsfaktorer är inte fullständigt klarlagt. Det skulle kunna finnas flera samband mellan olika situationsfaktorer som inte nämns som innebär osäkerhet för ett företag³¹.

2.3.1 Intern & extern påverkan

Tillsammans påverkar många faktorer organisationsstrukturen och ledningens styrprocesser. Både interna och externa faktorer påverkar. Studier har visat att

³⁰ Shank & Grovindarajan, s. 93.

³¹ Fisher (1998), s. 4 f.

viktiga faktorer som påverkar designen av företagets system bland annat är: storlek, miljö, teknologi, ömsesidigt beroende och strategier.

Vi utgår från att syftet med ekonomistyrningssystemets primära uppgift är att hjälpa till vid implementeringen av strategier. Man skall även ta med sig att det bygger på grunderna av tendenser och trender man kan se och inte alltid bara ”hårda och fasta principer”. De som utformar processerna måste ta med interna och externa faktorer som påverkar, det kan till exempel vara miljö, teknologi, kultur, geografisk placering, ledarskapsstil, när de utvecklar systemet. Det är viktigt att komma ihåg att olika organisationer arbetar generellt i olika strategiska sammanhang. Det är även av vikt att tänka på att olika strategier kräver olika arbetsprioriteringar, nyckelfaktorer, skicklighet/färdighet, perspektiv och olika insatser för bästa utförandet. Kontrollsystem är mätsystem, till för att inspirera beteendet bland de personerna som aktiviteterna mäts på³².

2.4 Tight versus Loose Controls

Tight versus loose control är definitioner av önskade resultat³³. Hur vida en medarbetare är hårt eller löst kontrollerad i sina arbetsmoment speglar ledarens sätt att leda och kontrollera sina medarbetare. Det måste dock inte innebära hur tight versus loose de olika arbetsmomenten är kontrollerade utan det är hur informationen i sin tur används. En chef kan av olika anledningar vilja veta hur en medarbetare genomför sina arbetsmoment eller med handlingsstyrning kontrollera hur medarbetaren skall utföra sitt arbetsmoment efter mall eller instruktioner.

Ett företags resultat måste vara väl kända och prestationsmålen måste vara specifika och mätbara för att management controlen skall anses som tight control i resultat kontrollen. De krav som finns på resultatkontrollen är att de mått man använder är precisa, förstaliga, lämpligt utvalda samt objektivt bedömda³⁴.

³² Anthony, R. N. & Govindarajan, V.,(2007) s. 576 f.

³³ Merchant, et Al. s.216.

³⁴ Merchant, et Al. s.216.

På högre nivå inom företagen tenderar graden av kontroll att vara looser och det tenderar att bli allt lösare ju högre upp i hierarkin man kommer. Längre upp i hierarkin tenderar man även att bry sig mindre om detaljer och fokuserar mer på det övergripande resultatet. Det vill säga, det är slutresultatet som räknas och hur man nådde dit är inte av samma vikt. Det kan dock vara så att en VD har ett annat sätt att leda sin organisation på.

3. METOD

I detta avsnitt presenteras de val som gjorts för studien. Inledningsvis presenteras val av ansats, detta följs av redogörelse för författarnas val av metod för uppsatsen. Vidare beskrivs tillvägagångssättet för den data som har samlats in och bearbetats. Till sist i detta kapitel diskuteras kritik mot den valde metoden.

3.1 Studiens övergripande ansats

Ser vi till studiens syfte och frågeställning, lämpar sig en survey-undersökning för datainsamlingen (enkätundersökning)³⁵. För att förstå bakomliggande orsaker och kunna identifiera och beskriva har såväl mer slutna som öppna datainsamlingsmetoder valts. En kvalitativ metod (intervjuer) är en mer öppen metod och lämpar sig för att få en nyanserad beskrivning av och förståelse för ett fenomen. En kvantitativ ansats är att ses mer som slutna och är lämplig när det finns ganska god kunskap om ett fenomen³⁶.

Intervjuerna och enkätundersökningen kompletterades med information som hittades genom databaser såsom Göteborgs Universitet Biblioteket samt från Google Scholar, med för studien relevanta sökord så som; trängselskatter, congestion charge och effect on retailrevenue. Vidare har ytterligare information hittats från webbsidor samt från IKEAs egna kundundersökningar.

3.2 Val av studieobjekt

För att studera vilken effekt trängselskatterna har för näringslivet i Bäckebo, har vi valt att använda IKEA Bäckebo som studieobjekt. Vi anser att IKEA Bäckebo kundkrets representera större delar av Bäckebo. De nya förutsättningar IKEA ställs inför kommer även vara de samma för övriga näringsidkare vid Bäckebo.

³⁵ Jacobsen, D.I. (2002). *Vad, hur och varför? Om metodval I företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.

³⁶ Jacobsen, D.I. (2002). *Vad, hur och varför? Om metodval I företagsekonomi och andra samhällsvetenskapliga ämnen*. Lund: Studentlitteratur.

2011 besöktes IKEA:s varuhus av 655 miljoner människor³⁷, varav IKEA Bäckebo besöktes av cirka 2,5 miljoner människor³⁸. Strategin för IKEA har länge varit att förlägga varuhusen en bit utanför stadskärnorna. Detta gör att IKEA påverkas av införandet av trängselskatter och är därför ett intressant case för denna studie.

IKEA Bäckebo som vi valt att fokusera studien på har kontaktats via telefon, där författarna fick vända sig direkt till varhuschefen samt marknadschefen. Anledningen var att varhuschefen direkt kunde besvara huruvida det specifika företaget finner det intressant att delta i studien eller inte. IKEA Bäckebo har visat intresse för att delta i en studie och är ett intressant företag att undersöka då det oftast krävs ett fordon för att ta sig till/från varhuset, samt för att transportera hem varorna. Dessutom ligger flera andra ”bilberoende” företag ofta i anslutning till IKEA och resultatet skulle även kunna appliceras på dessa.

3.2 Datainsamling

Vid insamling av data från respondenter har två olika metoder använts, intervjuer samt enkätundersökning. Detta dels för vi vill veta hur IKEA ser på osäkerhetsfaktorer, om ett framtida förändrat köpbeteende kan leda till osäkerheter samt deras uppfattning kring hur denna kan komma att påverkas av trängselskatterna. Intervjuerna kompletterades med en enkätundersökning som var riktad mot företagets kunder för att undersöka deras kundbeteende samt deras framtida förväntade beteende. Genom att välja både intervjuer med beslutsfattare samt enkätundersökning bland företagets kunder får vi en mångsidig bild av nuvarande och den kommande situationen, samt vi kan skapa ett gott underlag för analysen och diskussionen.

³⁷ http://www.ikea.com/ms/sv_SE/pdf/yearly_summary/Welcome_inside_2011.pdf

³⁸ IKEA Bäckebo's egna statistik

3.3 Enkätundersökning

Eftersom vi är intresserad av att undersöka en attityd och ett beteende hos ett större antal respondenter valde vi att genomföra en enkätstudie. Vid en undersökning hos en större respondentgrupp ökar även uppsatsens generaliserbarhet.

3.3.1 Enkätmall

Enkäten utformades i samråd med företaget och undersökningen genomfördes mot slumpvist utvalda kunder och besökare. Enkäten bestod av 23 frågor och hittas som bilaga 1. Frågorna delades in i två fokusområden. Den första delen var inriktad mot neutrala statistiska bakgrundsegenskaper så som ålder, utbildningsnivå inkomst, postnummer med flera. Det andra momentet i enkäten fokuserades på respondenternas tankar och förväntade förhållningssätt till införandet av trängselskatter i Göteborg med fokus mot deras kundbeteende.

3.3.2 Val av respondenter

Eftersom det var viktigt att få en så god- samt en så säkerställd bild som möjligt bestämdes att minst 150 enkäter på varuhuset skulle samlas in³⁹. För att täcka så många olika respondenter som möjligt samlades enkäter in under majmånad vid tre olika tillfällen. En söndagseftermiddag på sovrumsavdelningen, en måndag under lunchtid vid restaurangen samt under en tisdag vid kassalinjen. Totalt samlades 155 enkäter in, och vi anser att dessa speglar besökarna vid IKEA Bäckebo.

3.4 Intervjuer

Intervjuer är av mer kvalitativ grad och ger respondenten en större möjlighet till mer uttömmande svar samt en möjlighet till att ställa följdfrågor⁴⁰. Eftersom vi är intresserade av hur ett detaljhandelsföretag förbereder sig på grund av införandet av trängselskatter och på den osäkerhet som finns i samband med det, är

³⁹ En formel har används för att räkna ut att det blir statistiskt säkerhetsställt, beräknat på 3.000 .000 kunder/år på IKEA Bäckebo varuhus. Modellen finns redovisad som bilaga 2

⁴⁰ Patel et Al s. 81

intervjuerna av informativ- och respondentkaraktär. Totalt genomfördes tre telefonintervjuer med olika personer med olika befattningar inom IKEA. Under cirka femton minuter gav våra respondenter sina synpunkter på trängselskatterna. Båda författarna deltog under samtliga intervjuer. Vidare användes ljudupptagning i form av diktafon och anteckningar fördes under intervjun. Detta möjliggjorde även för författarna att de inte behövde lägga allt för stor vikt vid antecknandet och därmed riskera att missa viktiga detaljer och gav samtidigt möjligheten att ställa följdfrågor. Vidare jämfördes anteckningar efter intervjun och på så sätt säkerställdes att helheten av intervjuerna fångades i så stor utsträckning som möjligt. Genom att respondenternas svar behandlats konfidentiellt av författarna har dem försökt att motverka att respondenterna skulle känna sig hämmade av ljudupptagningen, samtidigt som det kan nämnas att studien har berört vissa områden som skulle kunna klassificeras som företagshemligheter. I de fall det har diskuterats omsättningen eller andra specifika nyckeltal har dessa slagits samman till större eller jämförts med en procentuell förändring.

3.4.1 Intervjumall

Mycket tid lades på att utforma en intervjumall, (bilaga 3) som senare användes vid intervjuerna. Som rekommenderat från boken ”Forskningsmetodikens grunder” av Runa Patel och Bo Davidsson (2011), inleddes intervjuerna med neutrala frågor⁴¹.

3.4.2 Val av respondenter

Tre intervjuer genomfördes med bland annat lokala marknadschefen på IKEA i Göteborg, varuhuschefen för IKEA Bäckebo samt före detta marknadschefen för IKEA Kungens Kurva. Dessa är personer med nyckelroller för verksamheten inom IKEA i Göteborg och Stockholm, med en god uppfattning kring företaget. Varuhuschefen förses regelbundet med information, både i form av finansiella tal samt text. Denna information ligger vanligtvis till grund för beslut som fattas på strategisk nivå inom företaget, vilket ställer mycket höga krav på dess trovärdighet. På grund av att respondenterna befann sig i Stockholm, Göteborg och Helsingborg

⁴¹ Patel et Al. s. 77

genomfördes intervjuerna över telefon.

3.5 Bearbetning och analys

Då insamlingen av enkäter var klar samt efter gjorda intervjuer påbörjades analysen av det insamlade materialet. En kodning och sammanställning av enkätsvaren skedde i Microsoft Excel. I samma program skapades sedan diagrammen som finns i kapitel 4. Analyserna skedde utifrån de framtagna diagrammen samt den framtagna referensramen, där tidigare forskning, ekonomistyrning och contingency teorin fanns lämplig att använda vid analysen av empirin. Författarna har förstått att contingency teorin innebär analyser på fyra olika nivåer. Det föreföll sig att mycket av arbetet med teorin bygger på att först granska undersökningar och hypoteser för att sedan ta fram olika teorier. Författarna insåg att detta arbete skulle kräva för omfattande kvantitativa studier samt bli för stort för denna kandidatuppsats. Författarna har valt att i analysen, på den nivå som kandidatuppsatsen är, inte försöka uppskatta korrelationen mellan en situationsfaktor och styrmekanismer⁴².

3.5.1 Olika nivåer av analys

Det går att dela in en analys av contingency teorin och ekonomistyrningen i fyra olika nivåer. Även om komplexiteten ökar av analysen när forskningen ökar betyder det inte nödvändigtvis att den analysen skulle vara bättre än analysen är på någon nivå under. Det går att finna resultat från både högre och lägre nivåer i olika studier samtidigt som det går att finna styrkor och svagheter i respektive forskarnivå. Klassificeringen av nivån görs utifrån högsta nivån, även om resultatet innehåller resultat från flera olika nivåer. Det skulle betyda att en forskningsstudie innehållande analyser från den första till tredje nivån skulle klassificeras vara av den tredje nivån.⁴³

I första nivån av en analys behandlar man ett fall när en situationsfaktor och en styrmekanism korrelerar med varandra. En vanlig hypotes är att företag använder

⁴² Fisher s. 9 f.

⁴³ Fisher (1998), s. 9.

sig av styrmekanismer i samband med situationsfaktorer⁴⁴. Vanligt förekommande hypotes i andra nivån är, effekten som behandlar en kombination av situationsfaktor och styrmekanism, att om en situationsfaktor eller styrmekanism skulle förekomma leder detta till ökad effekt- eller ineffektivitet⁴⁵. Analysen i den tredje nivån har sin grund i att det finns substitut- eller komplementära relationer mellan styrvariablerna. Kombinationen av en situationsfaktor och flera styrmekanismer analyseras av effekterna dem emellan⁴⁶. För att få fram en optimal design av styrsystemet tar man in flera situationsfaktorer i analysen på den fjärde och högsta nivån. Det kan uppstå konflikt mellan kraven av styrsystemet då de täcks in flera olika situationsfaktorerna i analysen. Det kräver en kompromiss situationsfaktorer emellan när de används flera samtidigt i analysen. Designen av styrsystemet tvingas därför avvika från åtminstone ett av kraven från någon av situationsfaktorerna⁴⁷.

3.6 Kritik till metodvalet

En alternativ metod än den valda metoden, enkätundersökning för att undersöka besökarens och kundernas attityder och inställning till trängselskatter skulle kunna vara att genomföra intervjuer, fokusgrupper eller observationer. Dock på grund av tidsbegränsningar för denna uppsats beslöt vi att genomföra en enkätstudie samt kortare intervjuer med nyckelpersoner inom IKEA. En uppenbar risk med intervjuer och enkätundersökningar är att det kan finnas en tendens i hur respondenten väljer att svara. Detta innebär att respondenten svarar som han/hon förväntas göra eller svarar på ett sådant sätt att det överensstämmer mer med företagets policys eller ens egna attityder/värderingar. För att få en så korrekt bild som möjligt, är det viktigt att vi intervjuar flera personer på olika positioner, samt att fundera över eventuella tendenser⁴⁸.

⁴⁴ Ibid, s. 9 f.

⁴⁵ Ibid, s. 10.

⁴⁶ Ibid, s. 10 f.

⁴⁷ Ibid, s. 11.

⁴⁸ Esaiasson et Al. s. 322

4. RESULTAT

I detta avsnitt presenteras resultatet från surveystudien samt från intervjuerna. Resultatet baseras på en enkätundersökning gjord på IKEA Bäckebol. 155 slumpvist utvalda respondenter deltog i undersökningen och fick besvara 23 enkätfrågor. Vidare genomfördes tre intervjuer med nyckelpersoner inom IKEA.

4.1 Bakgrund om IKEA

Det är många världen över som har en anknytning till, eller åsikt om IKEA, vars rötter finns i Småland. Under tidigt 1940-talet grundade Ingvar Kamprad IKEA (Ingvar Kamprad Elmtaryd Agunnaryd), det som skulle bli ett av världens största möbelföretag. Strategin var enkel, att skapa en bättre vardag för de många människorna genom att erbjuda funktionsriktiga möbler till ett lågt pris. Det var dock först under senare hälften av 1940-talet som IKEA började sälja möbler, och först 1958 bildades det första IKEA varuhuset i Älmhult⁴⁹.

När IKEA påbörjade sin expansion, prövades lyckan genom att öppna mindre startbutiker inne i stadskärnorna. Detta för att känna av marknaden och de lokala köpvanorna. Självsäkerheten växte och numera köper IKEA attraktiva tomter i utkanterna av storstäder med ett ordentligt upptagningsområde efter att medvetet kartlagt marknaden. Det har blivit allt viktigare för IKEA att locka fler besökare till varuhusen. Detta genomför IKEA genom att bland annat bygga köpcentrum intill varuhusen, där IKEA hyr ut lokaler till andra näringsidkare och själva har sitt varuhus i närheten. Exempel på detta är Janki, Warsawa⁵⁰ eller MEGA mall söder om Moskva som 2005 var världens mest besökta köpcentrum med 55 miljoner besökare⁵¹.

⁴⁹ http://www.ikea.com/ms/sv_SE/about_ikea/the_ikea_way/history/1940_1950.html

⁵⁰ Torekull, s.147

⁵¹ http://www.e24.se/business/konsumentvaror/rysskapitalist_29281.e24

Många uppfattar smålänningarna som sparsamma med sina medel vilket också IKEA har anammat. För IKEA är vinsten essentiell. Vinst enligt IKEA innebär resurser som kan hjälpa till att förbättra vardagen för de många människorna⁵². En av IKEAs viktigaste resurser förutom vinst är tillgång till råvaror och att dessa har tagits fram på ett acceptabelt sätt. Detta är en av flera anledningar till varför IKEA sedan 1990-talet har en växande miljöstrategi, vars syfte är att se till att företaget, medarbetare, kunder liksom leverantörer tar ett miljöansvar⁵³.

Enligt IKEAs egen statistik besöktes IKEAs varuhus av 655 miljoner besökare under 2011. Av dessa besöktes IKEA Bäckebo av cirka 2,5 miljoner besökare. IKEA genomför varje år kundundersökningar där slumpvistutvalda kunderna får besvara frågor som rör deras besök på IKEA. I den senaste undersökning sa 20 procent av de tillfrågade att de upplever det som krångligt att ta sig till IKEA Bäckebo. 8 procent tycker det är krångligt att ta sig till IKEA Bäckebo med kollektivtrafik. I denna undersökning beräknar IKEA att inom deras upptagningsområde finns cirka 300 000 hushåll och att 20 procent av besökarna kommer från utanför deras upptagningsområde.

⁵² Torekull s. 339f

4.2 Resultat från surveyundersökningen

Under tre dagar i maj månad 2012, besvarades enkäten av 155 slumpvist utvalda respondenter vid IKEA Bäckebo. Av dessa var 43 procent män, 57 procent var kvinnor och en majoritet av respondenterna var mellan 15- och 35 år gamla.

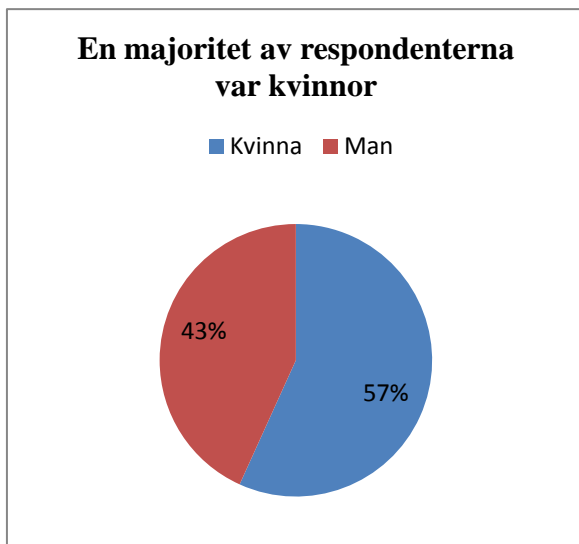


Diagram 1. Vilket är ditt kön?

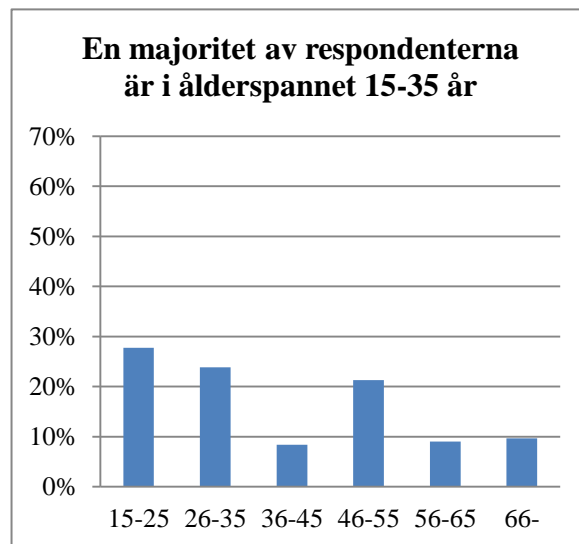


Diagram 2. Vilken ålder har du?

Majoriteten av respondenterna har en högre form av utbildning, vilket också avspeglas i frågan om ungefärlig månadsinkomst, då en majoritet av respondenterna anger att de har en inkomst innan skatt på mer än 21 000 kronor/månaden.

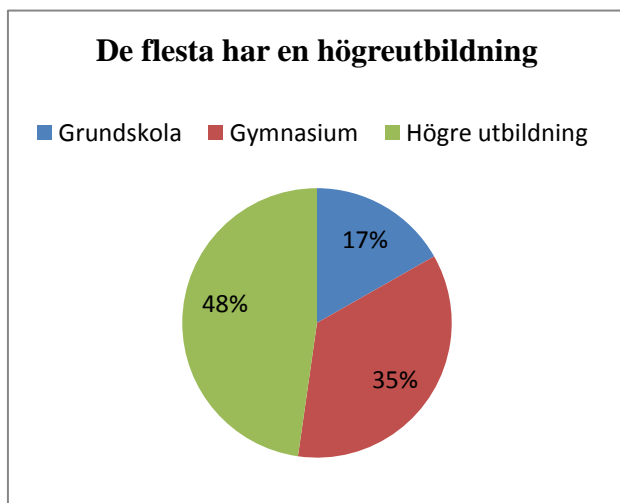


Diagram 3. Vilken är din högsta utbildningsnivå?

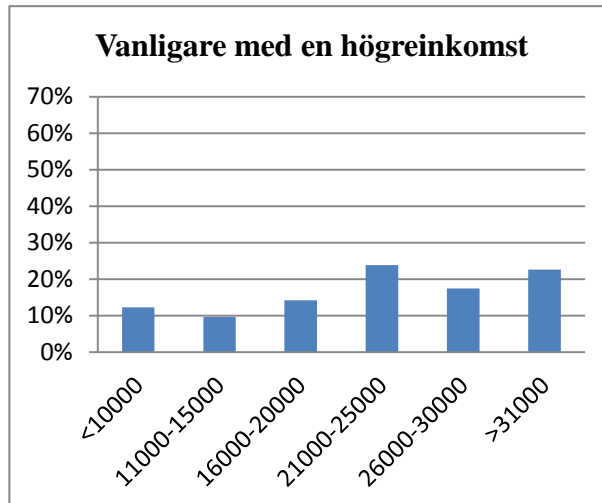


Diagram 4. Vilken är din ungefärliga månadsinkomst (SEK) innan skatt?

4.2.1 Köpbeteende

För en knapp majoritet är besöket hos IKEA sedan tidigare planerat, dock anger 45 procent att besöket var spontant. En övertygande majoritet på 91 procent angav att de tog bilen till varhuset och endast 6 procent valde att åka med kollektivtrafiken till Bäckebo. Ingen av respondenterna uppgav cykel eller annat som svar.

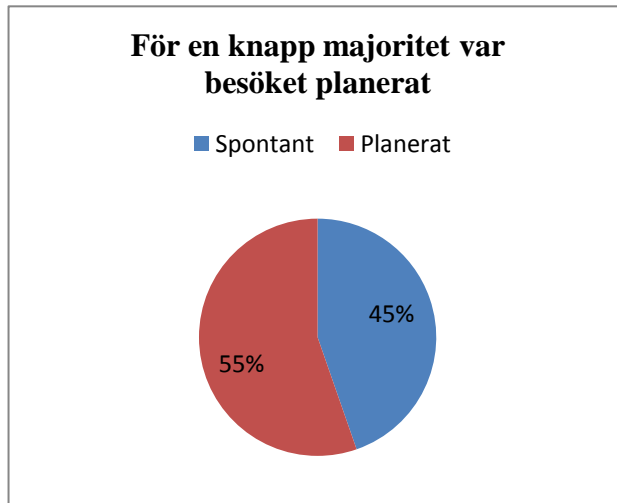


Diagram 3. Var ditt besök?

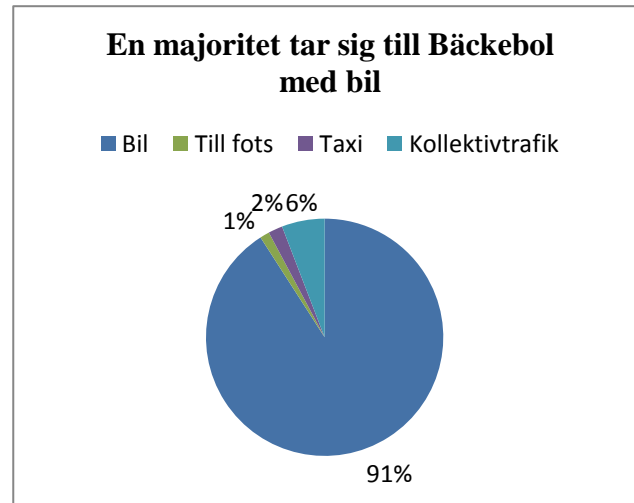


Diagram 6. Hur tog du dig till IKEA i dag?

Respondenterna handlar heminredningsartiklar flera gånger per år och då oftast under helgerna. Vanligtvis påbörjas inköpet under förmiddagen i intervallet 10:00-14:59.

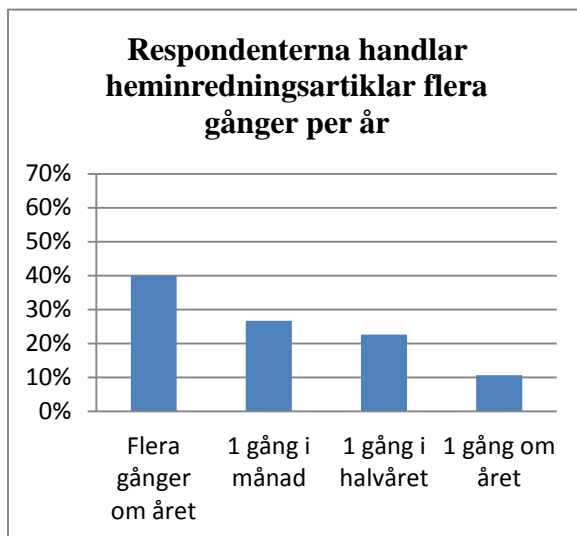


Diagram 7. Hur ofta handlar du möbler eller heminredningsartiklar?

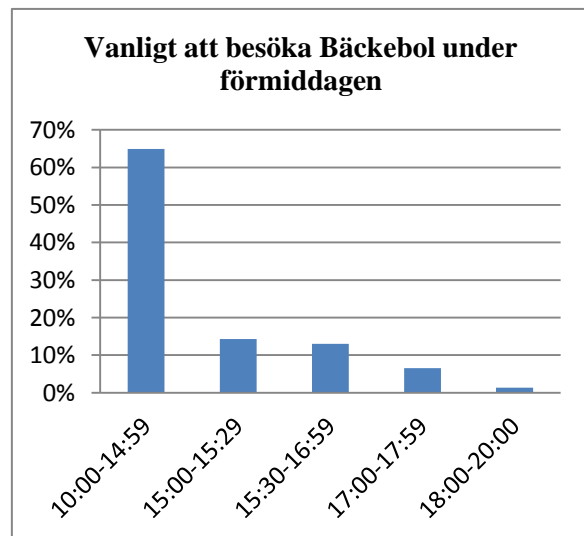


Diagram 8. Vid vilken tidpunkt påbörjade du ungefär ditt möbel- eller heminredningsköp?

4.3 Påverkan på grund av trängselskatter

45 procent av respondenterna skulle passerat någon eller flera av de planerade vägtullarna. 29 procent kan inte svara på om de kommer passera en vägtull. Cirka 30 procent av respondenterna tror sig påverkas av trängselskatterna till en sådan grad att det kommer styra vilken tid de väljer att åka till Bäckebol.

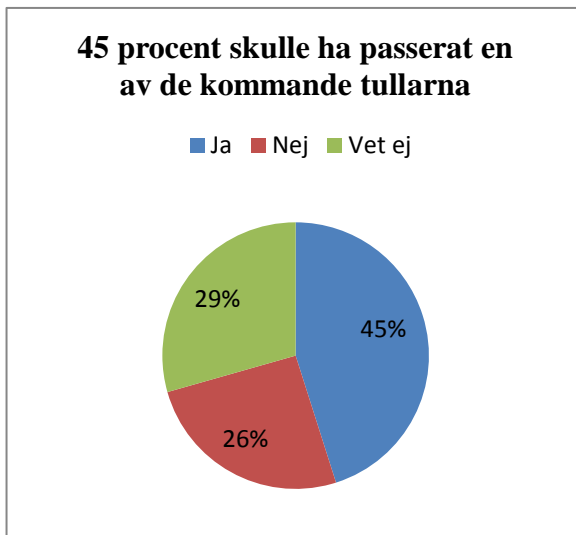


Diagram 9. Vid detta besök skulle du passerat en vägtull?

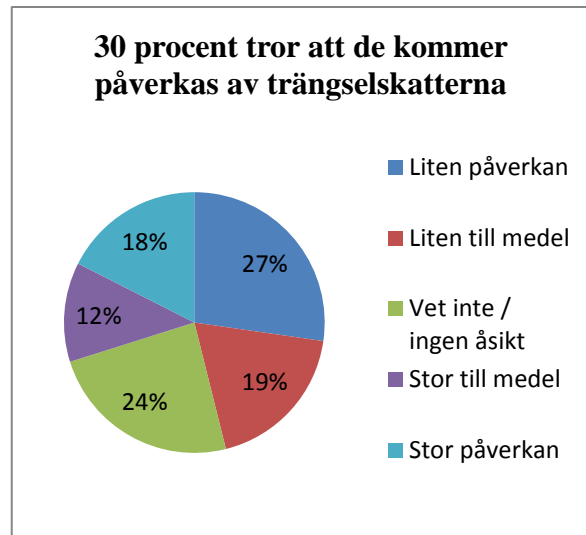


Diagram 10. Hur mycket tror du att trängselskatterna kommer påverka dig?

Det är relativt jämt fördelat över de olika alternativen. Cirka 40 procent av respondenterna tror inte att de kommer besöka Bäckebol mer efter 18:30 på grund av trängselskatterna. Däremot tror cirka 50 procent att de helt eller delvis kommer på grund av trängselskatterna besöka Bäckebol mer under helgerna framöver.

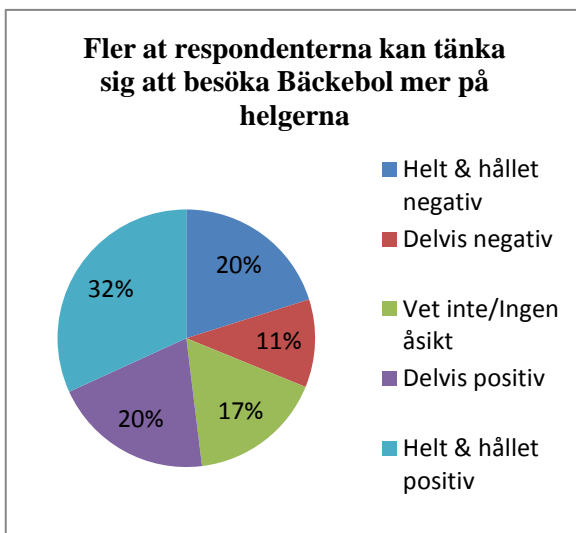


Diagram 11. Kommer du besöka Bäckebol mer under helgerna? 3

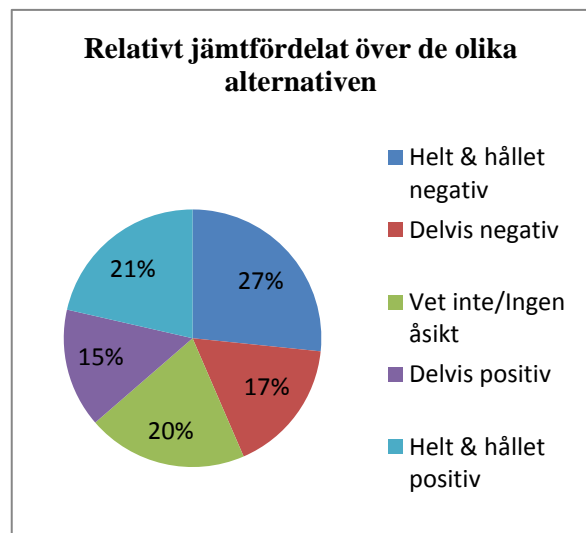


Diagram 12. Kommer du besöka Bäckebol mer efter 18:30?

Endast 16 procent kommer helt eller delvis åka mer kollektivtrafik till IKEA. Hela 68 procent säger sig vara helt och hållet negativa till att åka mer kollektivtrafik. 17 procent av respondenterna tror sig komma besöka IKEA mindre efter 1 januari 2013 då trängselskatterna införts.

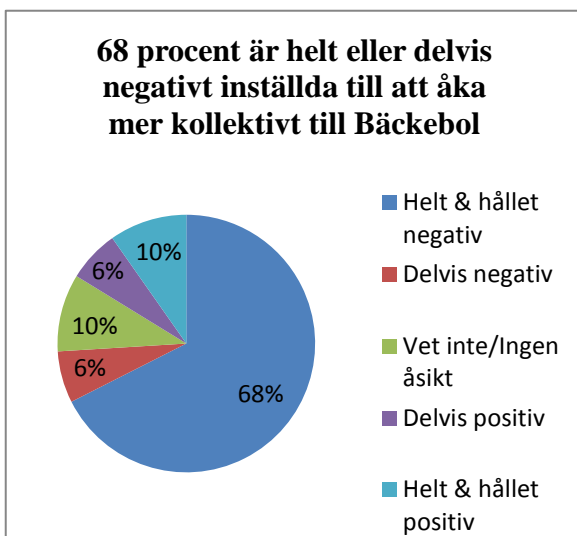


Diagram 13. Tror du att du kommer åka mer kollektivt till Bäckebo?

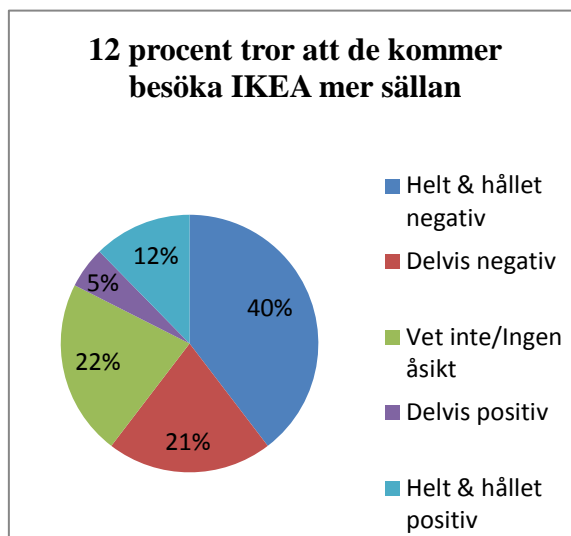


Diagram 14. Tror du att du kommer besöka IKEA mer sällan?

4.4 Intervjuer

Tre intervjuer har genomförts med Henrik Wennerhag, Karin Wadenby samt Patrik Wigren. Wennerhag var under den aktuella tiden för införandet av vägskatterna i Stockholm lokal marknadschef på IKEA Kungens Kurva. Wadenby har arbetat inom IKEA sedan 2005 och är i dag tillförordnad varuhuschef för IKEA Bäckebo i Göteborg. Wigren har likt Wadenby flera år inom IKEA och arbetar i dag som lokal marknadschef för IKEA Göteborg.

4.4.1 Förberedelser och osäkerhet till följd av trängselskatterna

Då det var länge sedan införandet av trängselskatterna i Stockholm skedde, är det inte helt enkelt för Wennerhag att minnas allt i detalj. Wennerhag berättade inledningsvis att det fanns vetskap om att de boende i Stockholms innerstad har färre bilar per hushåll än boende utanför Stockholm. De som bor i Stockholm åker

vanligtvis till IKEA med kollektivtrafik eller dylikt. Wennerhag minnas att de inte gjorde några förberedelser eller mätningar för att förbereda sig för trängselskatterna. Detta är en åsikt som även delas av Wadenby, som säger att de inte har funderat över olika scenarier till följd av införandet av trängselskatter i Göteborg. Ett scenario som Wadenby möjligtvis kan se är att det kan bli fler besökare under helgerna än vardagarna. Detta är en åsikt som delas av Wigren som tror att spontanbesöken kommer minska markant, till följd av att besöken på helgerna troligtvis kommer att öka.

Wadenby fortsätter med att berätta att IKEA inte vill motarbeta tanken med trängselskatterna, utan istället uppmuntra kunderna att ta sig till varuhuset via kollektivtrafik. Tidigare kampanjer som genomförts har varit bland annat att erbjuda kunder som kan visa upp en giltig biljett från västtrafik rabatt på hemtransport. Wadenby berättar att IKEA för en aktiv dialog med Västtrafik, en dialog som hon poängterar är viktig och som kommer fortsätta. Wigren tror att kollektivtrafiken till/från IKEA Bäckebo kommer att öka och att det viktigt att skapa så bra förutsättningar för besökarna som möjligt. Vidare säger Wigren att IKEA arbetar med att anpassa möjligheterna för hemtransport till följd av en förväntan ökning av efterfrågan på kollektivtrafiken. Likt Wadenby tror Wigren att hemtransporter kommer få ett större fokus i framtida kampanjer.

Wennerhag berättar att ett stort orosmoment var huruvida den för IKEA Kungens Kurva viktiga Essingeleden skulle beskattas eller inte beskattas. Som Wennerhag uttrycker det ”Essingeleden är vår pulsåder, det är via den majoriteten av kunder tar sig till varuhuset”. Wennerhag berättade att de i dag ser fördelaktigt på vägtullarnas placering i Stockholm, då bland annat genomfartsleden Essingeleden inte är belastad med vägtullar, vilket troligtvis har gynnat IKEA. Wennerhag minns att det var en del diskussioner kring minskad försäljning i butikerna i innerstaden, men att det efter en tid inte skulle varit någon direkt skillnad jämfört med innan införandet av trängselskatterna. ”Det blir en hel del uppståndelse när bensinpriserna höjs, men efter kort tid anpassar sig folk och rösterna hörs inte

mer. I dag ligger vi på ett literpris runt femton kronor och folk har vant sig, många av oss måste köra bil”. Wennerhag säger ”Vi har inte påverkats som bensinmackarna, som ligger på andra sidan Essingeleden. Där har det blivit bra mycket dyrare att köra över och tanka på”. Under intervjun stämde Wennerhag av med före detta varuhuschefen för IKEA Barkarby, Cecilia Fritzson Gårdnäs. Inte heller IKEA Barkarby gjorde några förändringar för att förbereda sig. Utan djupare analys har inte heller dem märkt av någon större skillnad på försäljningen eller kundfrekvensen.

Även Wigren vid IKEA i Göteborg anser att oron är stor, mycket på grund av de kommande placeringarna av vägtullarna. Som placeringen ser ut kommer vägtullarna skära av vägen för många besökare, vilket kan få stora konsekvenser säger Wigren. Även Wadenby håller med om att det är ett stort orosmoment att inte veta effekterna av trängselskatterna, vad som kommer hända eller hur det kommer påverka kunderna. Både Wigren och Wadenby tror att mycket att oron beror på att det finns väldigt få fall att jämföra med. Göteborg har inte som Stockholm en ”naturlig ring” att beskatta. Wadenby poängterar att det är just ovissheten som gör att hon är orolig för framtiden.

4.4.2 Förändrat kundbeteende

Wennerhag säger att det fanns en viss oro kring ett eventuellt förändrat kundbeteende inför införandet av trängselskatterna i Stockholm. Inga mätningar eller satsningar gjordes på IKEA Kungens Kurva innan trängselskatterna och Wennerhag poängterar att det förutom oron kring Essingeleden även fanns en uttalad oro kring ovissheten, skulle varuhuset förlora kunder, skulle kunderna besöka varuhuset mer på kvällar/helger? Dock konstaterar han nu i efterhand att IKEA Kungens Kurva har haft en konstant ökning av kunder och omsättning de senaste åren, dock med en svag stagnation under 2011 till följd av den ekonomiska oron i världen.

Wadenby och Wigren tror på färre spontanbesök i framtiden och fler besök under helgerna. Wigren menar att besöksfrekvensen förmodligen kommer gå ner medan

snittkvittot ökar. Wadenby tror att fler i större utsträckning kommer besöka IKEA Bäckebo i samband med besök på exempelvis Bäckebo köpcentrum eller har ärenden till andra butiker i området. Wadenby säger att de vet ingenting säkert och de har inte heller tagit med den tanken på fler besökare under helgerna i några strategier för 2013.

4.4.3 Omvärlden

Wadenby berättar att IKEA analyserar sin omvärld genom en undersökning som heter STEEP (Social, Technologic, Economic, Environmental Political). Det är ett verktyg som ger IKEA information om hur de ekonomiska förutsättningarna ser ut i närområdet/omvärlden. Förutom STEEP gör IKEA egna enkätundersökningar bland sina kunder. Trender de ser är att kunderna tenderar spendera mer pengar på annat som kan konkurrera med heminredning, exempelvis hemelektronik.

I oroligare tider står sig IKEA generellt sett bra säger Wadenby, även fast vi påverkas av att köpkraften minskar. Detta tror hon beror mycket på att IKEA har funktionsriktiga möbler, god kvalitet till ett lågt pris. Wadenby säger att troligtvis kommer det nya varuhuset i Uddevalla påverka IKEA Bäckebo mer än vad trängselskatterna kommer göra. Under budgetarbetet med den nya budgeten för IKEA Bäckebo som börjar gälla 1 september, (IKEA har brutit räkenskapsår, 1/9-31/8) låg mycket fokus på effekterna av det nya varuhuset, säger Wadenby. Tankarna på trängselskatterna var med i budgetprocessen, men de tror inte att trängselskatterna kommer påverka i någon högre grad och har därför inte tagit hänsyn till det i budgetprocessen.

5. ANALYS OCH DISKUSSION SAMT FÖRSLAG TILL FRAMTIDA FORSKNING

I detta avsnitt presenteras analys och diskussion för studien. Här försöker vi på ett pedagogiskt sätt knyta ihop resultatet med teorin. Kapitlet avslutas med förslag på vidare forskning.

5.1 Tidigare forskning

Som tidigare beskrivit ovan, finns det liten forskning kring hur handeln utanför ett trängselskattsområde påverkas. Dock kan vi applicera en del av den tidigare gjorda forskningen som genomförts inom tullområden och deras resultat på vår fråga. I diskussionen och referaten till IKEA kan mycket kopplas till övriga näringsidkare vid Bäckebo köpcentrum. Vi anser att dessa företag har liknande kundkrets och samma förutsättningar inför trängselskatternas införande. En förutsättning som kunderna till Bäckebo köpcentrum delar är att det är svårt att undkomma trängselskatterna. En majoritet av IKEAs kunder visade sig köra bil till Bäckebo. Vi kan anta att samma förutsättningar gäller för besök vid övriga butiker på köpcentrumet också. Många av de andra butikerna säljer, likt IKEA, större och mer kostsamma produkter som ofta kräver transport av fordon från butiken. Då prisbild och volym hos butikerna på köpcentrumet går att likna med IKEA, drar författarna även slutsatsen i diskussionen som förs kring IKEA i viss utsträckning är applicerbara även på andra näringsidkare.

5.1.1 London

De undersökningarna som har genomförts av Transport of London, visar att handeln i London har upplevt en liten påverkan på grund av effekterna av trängselskatterna. Resultatet stämmer även med hur Wennerhag upplever situationen för handeln i Stockholms innerstad samt för IKEA Stockholm. Även Wadenby vid IKEA Bäckebo tror på en mindre påverkan av trängselskatterna. Det de flesta verkar relativt överrens om, är att besöksfrekvensen på helgerna kommer öka. Denna hypotes gjorda av våra intervjurespondenter stöts även till viss del av resultatet från vår enkätundersökning.

Wennerhag och Wigren tror initialt att trängselskatterna kommer påverka men att besökare med tiden vänjer sig med de nya kostnaderna. Detta visar även resultaten från London där intäkterna, kortsiktigt sjönk tydligt vid införandet av trängselskatterna. Troligtvis kommer andra omvärldshändelser, exempelvis öppnandet av IKEA Uddevalla få större konsekvenser för IKEA och även för Bäckebo's handelsområde till följd av minskad trafik till området.

Den andra undersökning gjord av Transport of London visar på att flera näringsidkare kände sig påverkade av trängselskatterna i form av minskade intäkter. Vidare genomfördes en undersökning av Johan Lewis butiker i London, där butiken på Oxford Street hade ett intäktsbortfall. Denna butik kan jämföras med butikerna vid Bäckebo's handelsområde, då butikerna där ofta besöks av kunder som kommer med bil. Vårt resultat visar på att hela 91 procent tog sig till IKEA och Bäckebo med bil, varav 45 procent tror att de skulle passerat en eller flera vägtullar. Ovanstående resultat tillsammans med vägtullarnas placering i Göteborg gör att vi kan dra slutsatsen att IKEA Bäckebo och Bäckebo's handelsområde kommer påverkas mer av trängselsträngselskatterna.

Undersökningarna i London visar på att åsikterna kring trängselskatternas effekter går isär. Detta visar sig i vårt enkätresultat där besökarna är osäkra på hur de kommer agera. Även våra respondenter vid intervjuerna är osäkra på vilka effekter trängselskatterna kommer innebära. Detta innebär att man måste vara beredd på alla eventuella scenarier.

5.1.2 Stockholm

Ser vi till den forskning som har genomförts i Stockholm, så följer IKEA Stockholm samma resultat som övriga näringsidkare, det vill säga att de inte märker av trängselskatterna i större utsträckning. Bortsett från övriga omvärldsfaktorer tror vi att den lilla effekten av trängselskatterna beror mycket på, precis som Wennerhag säger att Essingeleden inte är belagd med trängselskatt. I Göteborg ser dock situationen annorlunda ut. Genomfarten genom Göteborg

kommer beläggas med skatt, likaså nedfarter mot Tingstadstunneln och vissa överfarter över E6:an vid Bäckebo. Detta innebär att de besökare till Bäckebo som inte kommer påverkas av trängselskatterna är de som kommer från norra Bohuslän. Med andra ord kommer troligtvis trängselskatterna i Göteborg sett till placering av vägtullar att påverka fler än vad de gör i Stockholm. Trots detta säger endast cirka 30 procent att de helt eller delvis kommer styra sitt besök vid IKEA eller Bäckebo till andra tider då det inte är trängselskatt. Om detta beror på att de andra respondenterna tycker att det rör sig om små summor relativt till sitt planerade köp, eller om de faktiskt inte vet var vägtullarna kommer vara placerade är svårt att säga. Av resultatet att döma säger cirka 30 procent att de faktiskt inte vet om de kommer passera en framtida vägtull. En annan intressant aspekt är som Wennerhag berättade under intervjun att Stockholm har färre antal bilar per 1000 invånare än Sverige genomsnittet. Jämför vi Stockholms län (395 personbilar/1000 invånare) med Västra Götalands län (455 personbilar/1000 invånare) ser vi att det sist nämnda ligger närmare Sverige genomsnittet på 464 personbilar/1000 invånare. Detta befäster ytterligare att effekterna för bilintensiv handeln troligtvis blir större i Göteborg än i Stockholm.

Handelsutredningsinstitutets undersökning visar på ett relativt stabilt kundbeteende efter införandet av trängselskatterna. Detta resultat delas även av Wennerhag och Wigren som tror att många kommer vänja sig med den nya situationen. Tiden får utvisa om så även blir fallet för Göteborg.

5.2 Styrning

IKEA och flera andra näringsidkare har satt sin budget för kommande räkenskapsår 2013. För att nå sina uppsatta mål på bästa sätt gäller det att fördela sina resurser på så bra sätt som möjligt⁵⁴. Det finns enligt J.M. Pennings (2005) inte ett bästa sätt att utforma en organisatorisk struktur, men det gäller att välja ut vilka mål organisationen skall arbeta mot för att på så sätt kunna identifiera vilka

⁵⁴ Merchant, K. & Vad der Stede (2007)

aktiviteter de skall satsa på⁵⁵. För att nå de uppsatta målen och önskade resultatet är det av vikt att företaget inte bara mäter på rätt saker utan även kontinuerligt följer dem på vägen och ser hur det går för verksamheten⁵⁶. Initialt tror vi tror att en kontinuerlig analys av nyckeltalen kommer bli än mer viktig efter införandet av trängselskatter. Detta på grund av att man inte vet vilket utfall man kommer få till följd av trängselskatterna. Förslagsvis hade en analys av nyckeltal som skulle kunna påverkas till följd av införandet av trängselskatterna vara intressant att titta på. Vid exempelvis avvikande försäljning eller kundflöde skulle aktiviteter, gärna planerade i förväg för att effektivt sättas i rörelse, kunna aktiveras för att försöka motverka en negativ förändring. Det handlar om att identifiera mål för att sedan visualisera dem för medarbetarna så de motiveras att arbeta i den tänkta riktningen som verksamheten skall styras mot⁵⁷. Som Wadenby berättade finns det en dialog med Västtrafik och det har även funnits några samkörda kampanjer. Det är en typ av aktivitet som IKEA och/eller andra näringsidkare tillsammans skulle kunna satsa på vid tapp och tillsammans arbeta ännu för att inte förlora kunder och samtidigt skulle det vara en satsning som ligger i linje med grundtanken med trängselskatterna.

Det finns flera olika aktiviteter som inte bara behöver vara av strikt finansiell karaktär att ta till. På många arbetsplatser pratar man om nöjda medarbetare och inte minst på IKEA där personalen har mycket kontakt med kunderna. Att jobba mot mål som medarbetartillfredsställelse och kundnöjdhet kan ha mycket god inverkan på försäljningen. Dessa mål kan ses som delmål för att hjälpa till att nå till de strikt finansiella målen⁵⁸. På grund av att framtiden är oviss är det enligt Anthony viktigt för medarbetarnas motivation att målen inspirerar de dem. Rimligtvis skulle satsningar av denna karaktär vara bra aktiviteter att satsa extra på i ett varuhus som IKEA i ett tidigare stadie av trängselskatternas införande, då både kunder och medarbetare påverkas ekonomiskt. Satsningar av icke finansiell

⁵⁵ Ittner & Larcker (1998a, 2003)

⁵⁶ Merchant, K. & Vad der Stede (2007)

⁵⁷ Ittner & Larcker (1998a, 2003)

⁵⁸ Ittner & Larcker (1998a, 2003)

karaktär skulle kunna ha positiv inverkan på personal och kunder, vilket i sin tur skulle ha positiv inverkan för varuhuset.

5.3 Contingency teorin

Till följd av införandet av trängselskatter i Göteborgs Stad står bland annat varuhusen på Bäckebo köpcentrum inför en oviss framtid och en osäker miljö då de inte kan spå in i framtiden. Utifrån vårt resultat kan inte beslutsfattare och personal säkert säga hur de kommer påverkas, för en majoritet av deras kunder kommer bli dyrare att ta sig till och från köpcentrumet⁵⁹. Även om vår studie utgår från IKEA och samtliga intervjupersonerna jobbar inom IKEA anser författarna att det går att dra vissa paralleller till övriga näringsidkare på Bäckebo köpcentrum. Då vi jämför dem är första utgångspunkten att samtliga näringsidkare befinner sig på område. En plats som för de flesta kunderna ligger på ett avstånd som skulle upplevas vara mest bekvämt att ta sig till med bil. Vi generaliserar även att de har ungefär samma kunder som IKEA. Även för många av de som bor närmast gäller trängselavgift om de passerar det närmaste motet som ligger strax söder om Bäckebo köpcentrum. Många av de övriga företagen på köpcentrumet har större varor och/eller kunder som handlar sådana kvantiteter att det underlättar med biltransport. Stora inköp eller inköp av fler produkter borde även betyda att kunden handlar för en större summa pengar. Med detta vill vi likna förutsättningarna för de kunder som handlar i andra butiker, med kunderna som handlar på IKEA.

Att stå inför en oförutsedd eller osäker situation påverkar utformningen av ekonomistyrningen på företaget⁶⁰. Utifrån författarnas enkätundersökning kan vi se att det bland respondenterna finns stor del som förväntar sig att deras besökstillfällen koncentreras mer till helgerna, då det inte är några trängselskatter. Det finns inget tydligt svar på frågan om besökarna kommer besöka Bäckebo mer efter 18.30. De olika alternativen har ungefär samma svarsfrekvens vilket än mer

⁵⁹ Vår undersökning

⁶⁰ Emmanuel, C. & Otley, D. & Merchant, K.

visar på osäkerheten för framtiden. Det skulle därför vara rimligt att tro att de påverkade företagen tittade på de inre och yttre faktorer som kan tänkas påverka dem för att på bästa sätt organisera sig⁶¹. Företagen påverkas av olika aspekter i den omgivning de befinner sig i och de oförutsedda faktorer som kan uppstå, exempelvis som en konsekvens av trängselskatterna⁶². Då all information om trängselskatternas införande är offentlig skulle slutsatsen att övriga näringsidkare på köpcentrumet har samma information som intervjupersonerna. Därför är det inte oskäligt att tro att de är lika osäkra inför framtiden som personalen på IKEA är.

Faktorer som i forskningen tagits upp som påverkbara områden är omgivning, konsumenter, regering/riksdag samt kultur och omgivning⁶³. Trängselskatterna kommer som en konsekvens av ett riksdagsbeslut. Företagen påverkas i allra högsta grad av sina konsumenter som till följd av beslutet får högre kostnader att ta sig till köpcentrumet. Företagen kan gynnas av sin omgivning då det finns mer än ett resmål och kunderna kan på så sätt maximera sina besök genom att uträtta flera ärenden samtidigt. Till omgivning syftar författarna till bland andra kunder och leverantörer. Gemensamt för dem är att de båda har en ökad kostnad att ta sig till köpcentrumet. Ovan beskrevs konsekvenserna för kunderna, men även här har leverantörerna en ökad kostnad som uteslutande kommer med sina produkter på lastbilar. Där kan det kanske bli aktuellt att samköra leveranser med andra aktörer på köpcentrumet och på så sätt minska kostnader och antalet leveranser för att samtidigt sänka de totala utsläppen. Hur det påverkar dem är en större fråga som författarna lämnar till andra att undersöka i sin helhet.

Företagens osäkerhet ligger i att de inte säkert kan veta hur kunderna kommer reagera på införandet av trängselskatterna. Då det inte finns tidigare fall som direkt går att jämföra sig med eller någon känd forskning blir det extra svårt förutspå framtiden och känna sig helt säkert. Omvärldsosäkerhet innebär att det

⁶¹ Penning, J.M. s.393

⁶² Fisher (1998), s.4 f.

⁶³ Fisher (1998), s.4 f.

finns faktorer som påverkar verksamheten och att dessa gör det svårt att förutsäga framtiden⁶⁴ och detta speglar författarnas intervjupersoner berättade under intervjutillfällena.

Till följd av osäkerheten inför framtiden påverkas företags ekonomistyrning. För att inte ta felaktiga beslut eller göra felriktade satsningar som inte får det önskade utfallet behövs information. Då det inte finns fullständig information att tillgå kan organisationerna först i framtiden se eller utvärdera resultatet. Det organisationerna bäst kan göra är att stå förberedda⁶⁵. Om ett företag på bästa sätt lyckas matcha olika situationsfaktorer mot ekonomistyrningen är chansen till ett bättre resultat för företaget⁶⁶.

Budgetplaneringen redan är gjord och med den även budgeten för bemanningen. I vår enkätundersökning svarade närmare hälften av respondenterna att de möjligen kommer besöka IKEA mer på helgerna. En konsekvens av detta skulle bli att IKEA står underbemannade på helgerna och kan upplevas överbemannade på vardagarna. Detta skulle få till följd av att IKEA tvingas lägga om schemat och/eller nyanställa för att ha möjlighet att bemanna upp på helgerna. Detta skulle i sin tur få konsekvenser på personalbudgeten som skulle överstigas då kostnaden för bemanning är betydligt högre på helgerna. En lösning på ett eventuellt problem till följd av fler kunder på helgerna skulle vara att de investerar i att bygga ut lagret. På så sätt kan IKEA sälja mer varor på helgerna utan att sälja slut, trots att det inte kommer några inleveranser på helgerna. Utan att säkert veta hur andra butiker står med lager kan vi tro att personalbemanningen inte skiljer sig mycket från IKEA. Personal är ofta en stor utgift för företag och det tar tid att anställa och lära upp nya. Hur andra näringsidkare valt att rusta eller förbereda sig för ett eventuellt ökat tryck från kunder på helgerna vet vi inte. Men det är rimligt att tro de vid ett ökat tryck på helgerna skulle få likande problem som IKEA. Med detta vill vi säga att organisationer bör vara beredd inför eventuella effekter av trängselskatterna.

⁶⁴ Merchant et Al. s. 686f

⁶⁵ Merchant et Al. s. 685f

⁶⁶ Shank & Grovindarajan, s. 93.

5.4 Slutsats

Det övergripande syftet med denna studie var att undersöka vilka effekter de kommande trängselskatterna i Göteborg kommer ha på detaljhandeln utanför det planerade tullområdet. Vidare skulle studien undersöka om trängselskatterna kommer påverka konsumenters köpbeteende. Från det resultat vi har fått kan vi dra tre större slutsatser på effekter till följd av trängselskatterna:

1. Fler besök på helgerna
 2. Färre spontana besök på vardagarna/ökat snittkvitto
 3. Troligen större påverkan i Göteborg än i Stockholm
-
1. Resultatet från enkätundersökningen samt från intervjuer visar att troligtvis kommer besöksantalen gå ner på veckodagarna men öka på helgerna. Detta kommer ställa högre krav på bemanning och påfyllnad av varor under helgerna.
 2. Ett troligt scenario är att spontanbesöken till IKEA och Bäckebo från de som påverkas av trängselskatterna kommer minska. Istället kommer besökare/kunder troligtvis samla sina ärenden och åka vid ett tillfälle till Bäckebo. Det kan få till följd att snittkvittot kommer öka.
 3. Flera av våra intervjuer och tidigare forskning visar att initialt påverkas resenärer mer av trängselskatterna för att sedan anpassa sig. Det vi kan anta är att effekterna av trängselskatterna i Göteborg för handel och för enskilda kommer vara större än vad den var i Stockholm. Detta beror på tullarnas placering och att det i framtiden kommer saknas en tullfri genomfartsväg i Göteborg.

Trängselskatternas införande i Göteborg kommer påverka näringslivet på flera sätt, frågan är bara i vilken utsträckning, det får helt enkelt tiden utvisa.

5.5 Förslag till framtida forskning

Avslutningsvis vill vi lyfta några intressanta framtida forskningsområden. I denna uppsats har vi främst fokuserat på kundbettende och hur en förändring av detta kan leda till osäkerheter för företaget. Vi anser att man inte på långa vägar är klara inom detta område, som beskrivit ovan finns det relativt liten forskning på hur handeln utanför en trängselskattzon påverkas.

Här nedan kommer några exempel på frågor som skulle kunna lämpa sig för fortsatt forskning:

1. En första fråga vi vill föreslå är en studie likt denna fast med andra studieobjekt alternativt i större skala. Det skulle vara intressant och se om kunder till andra typer av affärer uppfattar trängselskatter och dess betydelse annorlunda. En undersökning i större skala med flera olika studieobjekt, skulle innebära att trovärdigheten för resultaten skulle öka än mer och resultatet skulle kunna generaliserars mer.
2. Likt studierna i London och Stockholm, vore det intressant att även i Göteborg undersöka effekterna av trängselskatterna. Undersökningen skulle kunna genomföras genom att undersöka intäkter/omsättning för detaljhandeln innanför respektive utanför tullarna. Undersökningen skulle kompletteras med siffror på intäkter/omsättning från innan införandet av trängselskatterna.
3. Ett tredje och sista förslag är att undersöka om liknade företag med samma förutsättningar påverkas olika beroende på var de är lokaliserade, inom- precis utanför- eller en bit utanför tullarna.

6. REFERENSLISTA

6.1 Litteratur

Ax, Christian, Johansson, Christer & Kullvén, Håkan, (2005) Den nya ekonomistyrningen, 3. uppl., Liber ekonomi, Malmö,

Anthony, Robert N. & Govindarajan, (2007) Vijay, Management control systems, 12. ed., McGraw Hill, Boston, Mass.,

Esaiasson, Peter (2007). Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad. 3., [rev.] uppl. Stockholm: Norstedts juridik

Emmanuel, Clive & Otley, David & Marchant, Kenneth (1995) Accounting for Management Control, Chapman & Hall, 2:e upplagan.

Kamprad, Ingvar & Torekull, Bertil (2008). Historien om IKEA: Ingvar Kamprad berättar för Bertil Torekull : [om ledarskapet, framtiden, det ryska äventyret, pengarna, knepen och "den goda kapitalismen"]. Uppdaterad utg. Stockholm: Wahlström & Widstrand

Merchant, Kenneth A. & Van der Stede, Wim A. (2007), Management control systems: performance measurement, evaluation, and incentives, 2. ed., Financial Times/Prentice Hall, New York,

6.2 Internetadresser

<http://www.val.se/val/val2010/slutresultat/K/kommun/14/80/index.html>

<http://www.stockholmsforsoket.se/templates/page.aspx?id=129>

<http://www.ne.se/lang/tr%C3%A4ngselskatt>

<http://www.gp.se/nyheter/goteborg/1.299239-trangselskatterna-klubbade-utan-votering>

<http://www.trafikverket.se/Privat/I-ditt-lan/Vastra-gotaland/Vastsvenska-paketet/Aktuellt-om-trangselskatter/>

<http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/>

<http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/>

<http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/Fragor--svar/Fragor-svar-om-trangselskatt-i-goteborg11/>
<http://www.transportstyrelsen.se/sv/Vag/Trangselskatt/Trangselskatt-i-goteborg/Fragor--svar/Fragor-svar-om-trangselskatt-i-goteborg11/>
http://www.ikea.com/ms/sv_SE/pdf/yearly_summary/Welcome_inside_2011.pdf
http://www.scb.se/Pages/ProductTables____10516.aspx
http://www.ikea.com/ms/sv_SE/about_ikea/the_ikea_way/history/1940_1950.html
http://www.e24.se/business/konsumentvaror/rysskapitalist_29281.e24
www.transportstyrelsen.se

6.3 Artiklar samt undersökningar

ABERNETHY, M. A. & CHUA, W. F. (1996), A Field Study of Control System “Redesign”: The Impact of Institutional Processes on Strategic Choice. *Contemporary Accounting Research*, 13: 569–606.

Daunfeldt, S.-O., Rudholm, N., and Rämme, U., 2009. Congestion charges and retail revenues: results from the Stockholm road pricing trial. *Transportation Research Part A*, 43, 306–309.

Eliasson, J., et al., 2009. The Stockholm congestion – charging trial 2006: overview of effects. *Transportation Research Part A*, 43, 240–250.

Fisher, Joseph (1998) ” Contingency theory, management control system and firm outcomes: past results and futures directions”. *Behavioural Research in Account.*

Hernerud, Åsa och Susanne Johansson (2007) Göteborgarnas attityder i trafikfrågor.

Ittner, C. & Larcker, D. 1998a. Innovations in performance measurement: Trends and research implications. *Journal of Management Accounting Research* (10): 205-238.

Ittner, C. and Larcker, D. 2003. Coming up short on nonfinancial performance measurement. *Harvard Business Review*. Volym 81, nummer 11: 88-95

Johannes M. Pennings

Administrative Science Quarterly Vol. 20, No. 3 (Sep., 1975), pp. 393-410

Md. Mostaque Hussain, (2005) "Management accounting performance measurement systems in Swedish banks", European Business Review, Vol. 17 Iss: 6, pp.566 – 589

Quddus, M.A., Carmel, A., and Bell, M.G.H., 2006. The impact of the London congestion charge on retail: the London experience. Journal of Transport Economics and Policy, 41, 113–134.

Rämme, U., Cronholm, M., and Rudholm, N., 2007. Är trängselskatter ett hot mot detaljhandeln i Stockholms innerstad? (Is congestion charges a treat against retail trade in Stockholm city?). The Swedish Retail Institute (HUI), Stockholm.

Smidfeldt-Rosqvist, L., et al., 2006. Förändrade resvanor i Stockholms län: effekter av Stockholmsförsöket (Changed travel patterns in Stockholm: effects of the Stockholm road pricing trial). Trivector Traffic, Stockholm.

Shank, John K & Govindarajan , Vijay (1993) Strategic cost management, Free Press.

Trafikkontoret, 2009. Analys av trafiken i Stockholm – med särskild fokus på effekterna av trängselskatten 2005–2008 (Analysis of transportation stockholm – with particular focus on impact of congestion charging 2005–2008). Stockholms Stud.

Vem vinner och vem förlorar på trängselavgifter? Fördelningseffekter av trängselavgifter i Stockholm. Vägverket publikation 2003:95.

Väst-SOM-undersökningen 2007. Rapport från Göteborgs universitet, SO Minstitutet.

Windsor-Cundell, E. 2003. The retail survey: the impact of the congestion charge on the retail sector. London Chamber of Commerce and Industry.

6.4 Intervjuer

Karin Wadenby, tillförordnad varuhuschef för IKEA Bäckebo Göteborg

Patrik Wigren, lokal marknadschef IKEA Göteborg

Henrik Wennerhag, före detta marknadschef IKEA Kungens Kurva, nu

funktionschef saluhall IKEA Kungens Kurva.

7. BILAGOR

7.1 Bilaga 1: Enkätmall

Hej!

Vi på IKEA har bestämt oss för vara med och skapa en värld där vi tar bättre hand om miljön, jordens tillgångar och varandra. Vi vet att vi ibland är en del av problemet och därför jobbar vi hårt med att bli en del av lösningen. Transportfrågan och vår klimatpåverkan är två av våra största fokusområden. Läs mer på www.ikea.se/ansvar

1 januari 2013 införs trängselskatter i Göteborg. Vi på IKEA vill undersöka hur detta eventuellt kommer påverka ditt besök hos oss, detta för att på bästa sätt anpassa vår verksamhet till förmån för vår miljö och för våra kunder.

Vi ber dig att efter bästa förmåga fylla i nedanstående enkät, alla svar kommer behandlas konfidentiellt. Undersökningen genomförs i samarbete med Göteborgs Universitet Handelshögskolan.

1. Kön

Kvinna Man

2. Ålder

15-25 26-35 36-45
46-55 56-65 66-

3. Högsta utbildning

Grundskola Gymnasium Högre utbildning

4. Vilken ungefärlig månadsinkomst har du före skatt?

≤ 10.000 11.000-15.000 16.000-20.000
21.000-25.000 26.000-30.000 ≥ 31.000-

5. Vilket postnummer har du?

6. Hur tog du dig till IKEA i dag?

Bil Cykel Till fots
Taxi Kollektivtrafik Annat _____

7. Var ert besök...

Spontant Planerat

Vägs katt

8. Hur ofta handlar du möbler eller heminredningsartiklar?

1 gång i veckan 1 gång i månaden 1 gång i halvåret
1 gång om året Flera gånger om året

9. När under veckan handlade du senast i en möbel- eller heminredningsartikel?

Vardag Helgdag

10. Vid vilken tidpunkt påbörjade du ungefär ditt möbel- eller heminredningsköp?

10:00 -14:59 15:00-15:29 15:30-16:59
17:00-17:59 18:00-20:00

11. I hur stor utsträckning tror du att vägs katten kommer att styra vilken tid du besöker IKEA Bäckebol? 5=stor påverkan 1=liten påverkan

1 2 3 4 5

12. Vid detta besök på IKEA, skulle du då ha passerat någon av de planerade vägtullarna?

Ja Nej Vet ej

Service & hemtransport

13. Känner du till att IKEA erbjuder hemtransport av dina inköpta varor?

Ja Nej

14. Tror du att du kommer använda hemtransport mer efter införandet vägs katter?

Ja Nej

15. Hur mycket tycker du det är rimligt att betala för hemtransport inom Storgöteborg? (3st. lastvagnar från tag själv lagret)

150-250:- 250-350:- 350-450:-

450-550:- 550-650:-

Inför ditt besök

16. Har du någonsin besökt www.IKEA.se?

Ja Nej

17. Har du planerat ditt besök i dag via www.IKEA.se?

Ja Nej

18. Har du använt dig av IKEAs applikation för iPhone/iPad eller Android?

Ja Nej

19. Tror du att du efter införandet av trängselskatter kommer använda IKEA Handla Hemma (näthandel) tjänster oftare och få dina varor hemlevererade?

Ja Nej

Nedan ställs du inför en rad påståenden. Var god att välj det alternativet som stämmer in på dig bäst. 1 betyder instämmer inte alls och 5 instämmer helt.

20. Jag tror att jag kommer besöka IKEA mer efter 18:30 (ingen vägskatt)

1 2 3 4 5

21. Jag tror att jag kommer besöka IKEA mer på helgerna (ingen vägskatt)

1 2 3 4 5

22. Jag tror att jag kommer åka mer kollektivtrafik till IKEA

1 2 3 4 5

23. Jag tror att jag kommer besöka IKEA mer sällan efter införandet av trängselskatterna?

1 2 3 4 5

7.2 Bilaga 2: Statistikturval

$$n = \frac{\sigma_{max}^2 \times N}{(N - 1) \times \left(\frac{E}{z_{\alpha/2}}\right)^2 + \sigma_{max}^2}$$

7.3 Bilaga 3: Intervjumall

1. Har ni funderat kring olika scenarier som kan uppstå efter 1/1/13?
 - 1.1 Finns det olika handlingsplaner kopplade till de olika scenarierna?
 - 1.2 Mer kollektiv
 - 1.3 Planerade styrmekanismer?
2. Vilket management styrning använder ni er av?
3. Hur jobbar ni med omvärldsfrågor/analys?
 - 3.1 Vilka omvärldsosäkerheter ser du?
 - 3.2 Förbereder ni er inför dessa osäkerheter?
4. Väger ni in viss oro/osäkerhet för framtiden när budgeten planeras?
 - 4.1 Justerar ni budgeten i efterhand till följd av oväntade händelser?
5. Tror du att kundbeteendet kommer förändras?