

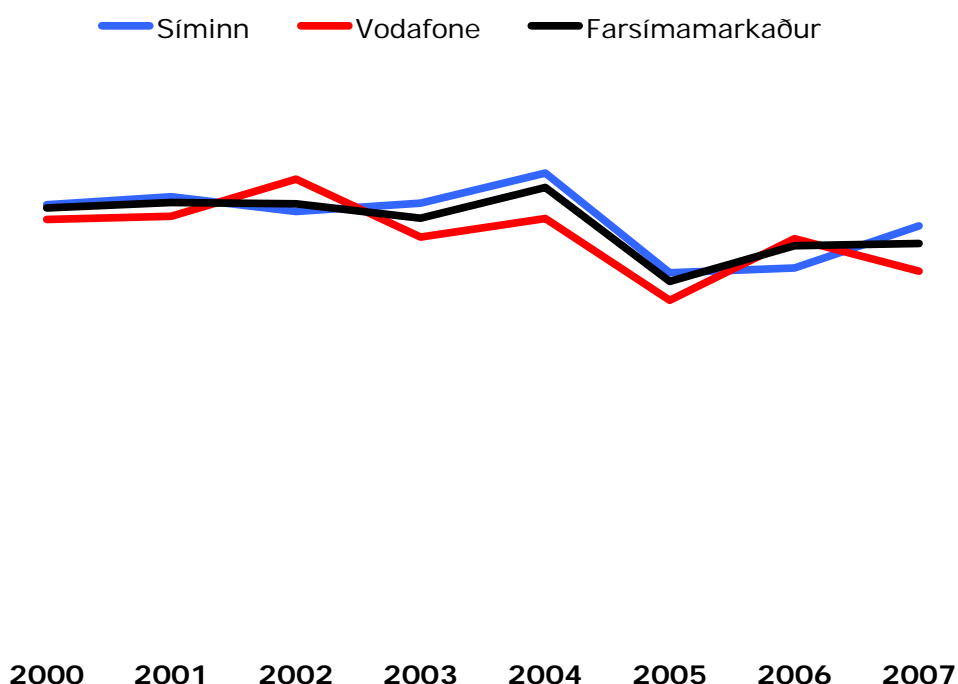


## Íslenska ánægjuvogin Niðurstöður á fjarskiptamarkaði 2007

- Viðskiptavinir Símans eru ánægðastir með farsímaþjónustu
- Viðskiptavinir Vodafone eru ánægðastir viðskiptavina netveitna
- Íslendingar eru óánægðari með þjónustu farsímafyrirtækja og netveitna en aðrir Norðurlandabúar að frátöldum Norðmönnum sem eru óánægðari með sínar netveitur

Ánægja viðskiptavina farsímafyrirtækja og netveitna á Norðurlöndum og í Eystrasaltsríkjum var mæld á tímabilinu 7. ágúst til 16. september 2007. Aðferðin sem notuð var kallast European Performance Satisfaction Index (EPSI - [www.epsi-rating.com](http://www.epsi-rating.com)) og gengur íslenska mælingin undir heitinu Íslenska ánægjuvogin (ÍÁ). Þetta ár er hið níunda sem slíkar mælingar eru gerðar en Capacent Gallup sá um framkvæmdina fyrir hönd Íslensku ánægjuvogarinnar. Könnunin var gerð í síma og tekið var viðtal við 250 viðskiptavini hvers fyrirtækis en þeir voru valdir af tilviljun úr þjóðskrá. Mælingin endurspeglar þannig ánægju almennings í hópi viðskiptavina farsímafyrirtækja og netveitna, en þessi mæling nær ekki til fyrirtækja og stofnana. Aðilar að Íslensku ánægjuvoginni eru auk Capacent Gallup, Samtök iðnaðarins og Stjórnvísí.

## Ánægjuvog farsímafyrirtækja 2000-2007



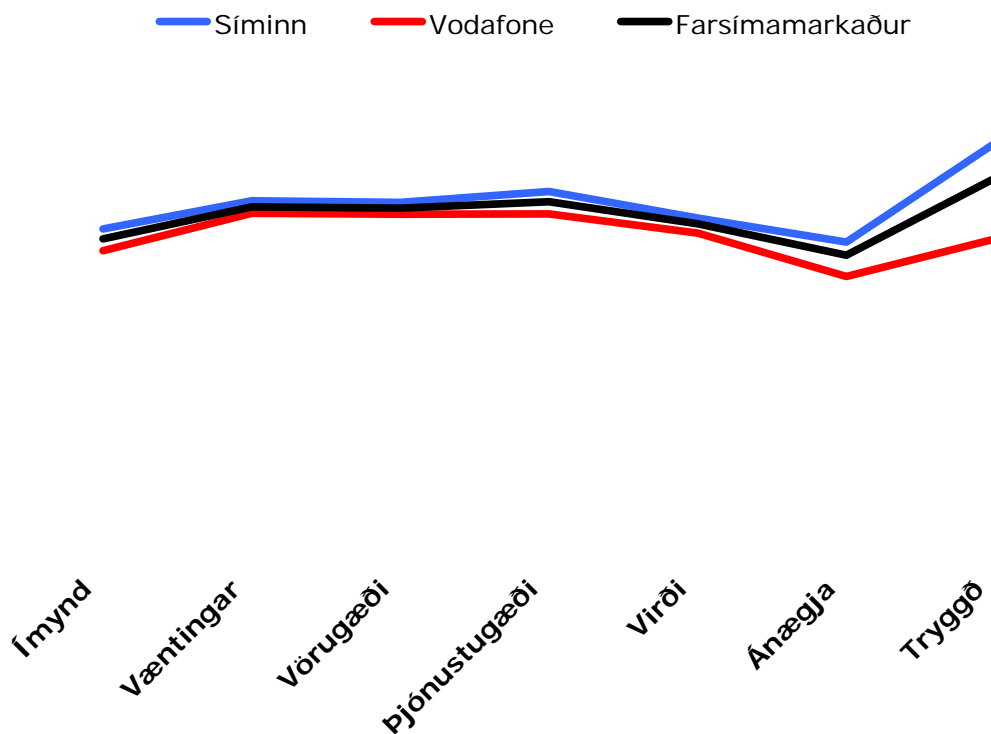
Íslenska ánægjuvogin fyrir farsímamarkaðinn er nú 64,2 stig en var 64,1 stig árið 2006. Í meðaltali farsímamarkaðarins eru mælingar á ánægju viðskiptavina þriggja farsímafyrirtækja, Símans, SKO og Vodafone. Meðaltalið er vegið með tilliti til markaðshlutdeildar. Markaðshlutdeild Símans samkvæmt könnuninni var 63,8%, SKO var með 2,5% markaðshlutdeild og Vodafone með 33,7% markaðshlutdeild. Niðurstöður eru ekki sýndar fyrir SKO þar sem skilyrði er að 250 viðskiptavinir séu á bak við hverja mælingu. Ánægja viðskiptavina Símans hefur aukist á milli ára en heldur hefur dregið úr ánægju viðskiptavina Vodafone og er ánægjuvog Símans nú tæpum þremur stigum hærri en Vodafone, 65,3 stig samanborði við 62,5.

## Ánægjuvog farsímafyrirtækja 2000-2007

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Síminn	66,6	67,1	66,2	66,7	68,6	62,4	62,7	65,3
Vodafone	65,7	65,9	68,2	64,6	65,8	60,7	64,5	62,5
Farsímamarkaður	66,4	66,7	66,7	65,8	67,7	61,9	64,1	64,2

Þegar skoðaðar eru einkunnir farsímafyrirtækjanna á einstökum þáttum ánægjuvogarlíkansins má sjá að Síminn er með hærri einkunn en Vodafone á öllum þáttum. Á þeim þáttum sem áhrif hafa á ánægju viðskiptavina munar mestu á ímynd annars vegar og mati á þjónustugæðum hins vegar en mat á þjónustu Símans hefur hækkað umtalsvert á milli ára (4,2 stig).

### Einkunn farsímafyrirtækja á einstökum þáttum 2007

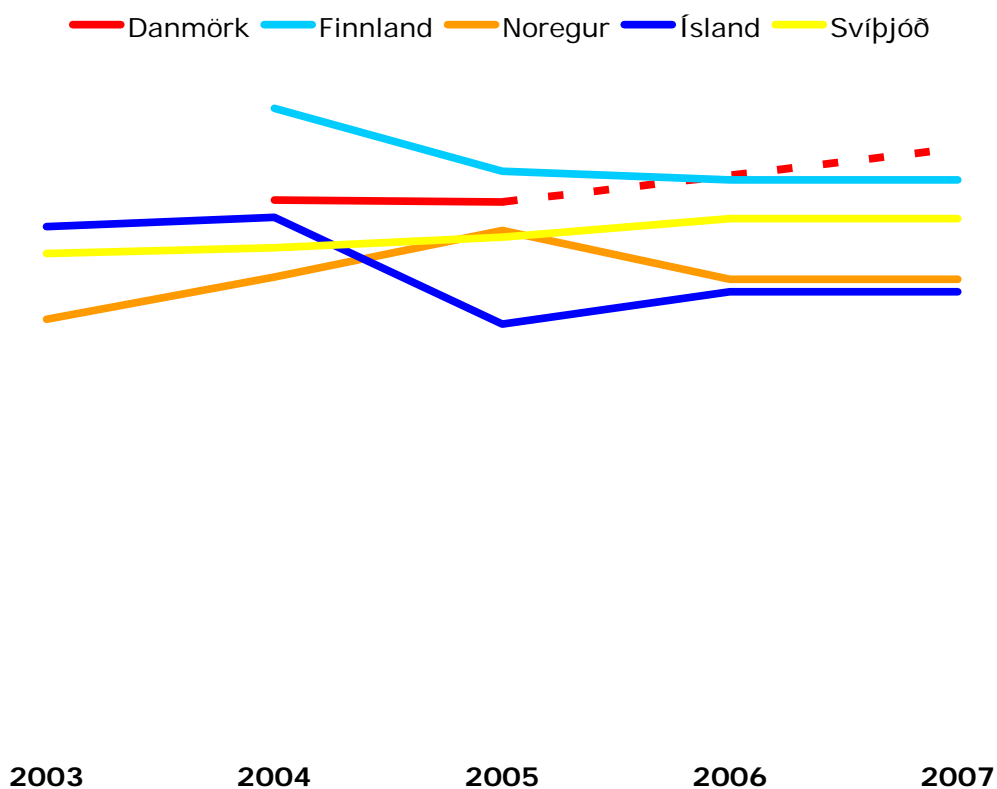


### Einkunn farsímafyrirtækja á einstökum þáttum 2007

	Ímynd	Væntingar	Vörugæði	Þjónustu- gæði	Virði	Ánægja	Tryggð
Síminn	66,4	68,8	68,6	69,5	67,3	65,3	73,5
Vodafone	64,6	67,7	67,6	67,7	66,1	62,5	65,6
Farsímamarkaður	65,6	68,2	68,1	68,7	66,8	64,2	70,7

Ánægjuvög á farsímamarkaði er lægri á Íslandi en á hinum Norðurlöndunum. Lítil munur er þó á Íslandi og Noregi en mest er ánægja viðskiptavina farsímafyrirtækja í Danmörku og Finnlandi.

## Ánægjuvog farsímafyrirtækja á Norðurlöndum 2003-2007

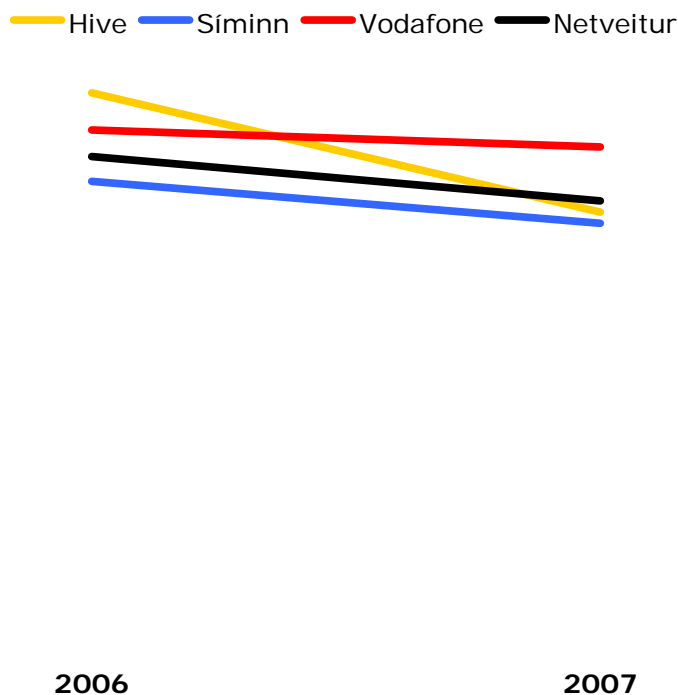


## Ánægjuvog farsímafyrirtækja á Norðurlöndum 2003-2007

Land	2003	2004	2005	2006	2007
Danmörk		68,1	68,0	69,4	70,8
Finnland		72,9	69,6	69,2	69,2
Noregur	61,9	64,1	66,5	64,0	64,0
Ísland	66,7	67,2	61,6	63,3	63,3
Svíþjóð	65,3	65,6	66,2	67,1	67,1

Netveitur voru mældar í fyrsta skipti á Íslandi árið 2006 en þá voru viðskiptavinir Hive ánægðastir með þjónustu sinnar netveitu. Nokkur breyting hefur orðið á milli ára og hefur dregið nokkuð úr ánægju viðskiptavina allra fyrirtækjanna. Minnst hefur dregið úr ánægju viðskiptavina Vodafone og eru þeir nú ánægðastir með ánægjuvög 65,7. Samkvæmt könnuninni er Síminn með 56,2% markaðshlutdeild, Vodafone með 24,4%, Hive með 11,9% og aðrir með 7,5%.

### Ánægjuvög netveitna 2006-2007

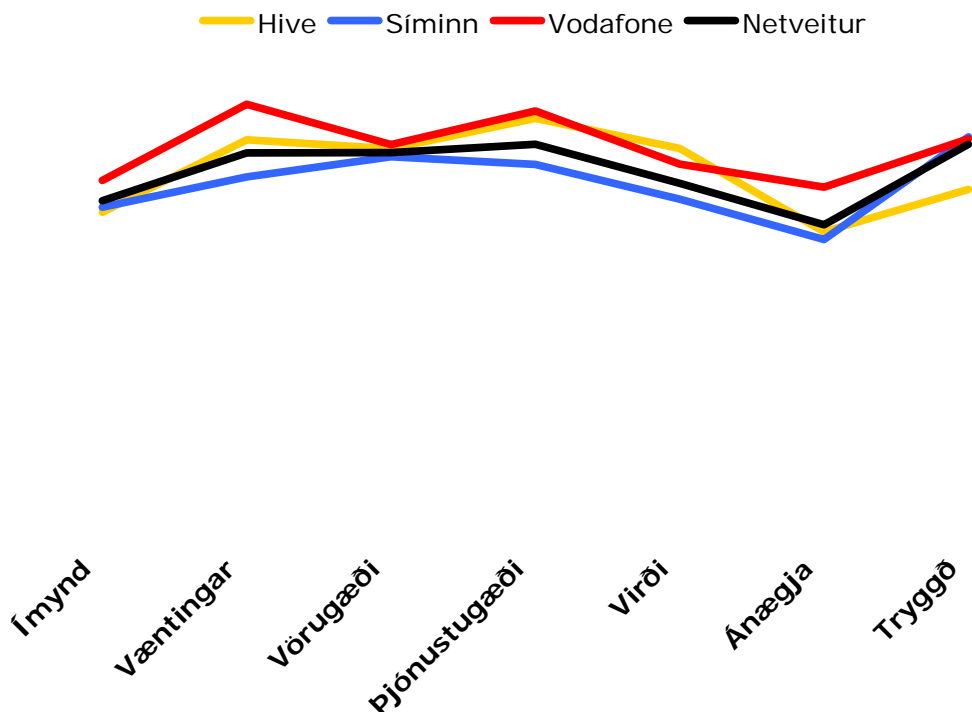


### Ánægjuvög netveitna 2006-2007

	2006	2007
Hive	68,49	62,3
Síminn	63,91	61,7
Vodafone	66,58	65,7
<b>Netveitur</b>	<b>65,20</b>	<b>62,9</b>

Mjög lítill munur er á mati viðskiptavina á vörugæðum hjá fyrirtækjunum þremur en væntingar viðskiptavina Vodafone eru nokkuð meiri en annarra og ímynd Vodafone mælist jafnframt nokkuð sterkari en Símanns og Hive.

### Einkunn netveitna á einstökum þáttum 2007



### Einkunn netveitna á einstökum þáttum 2007

	Ímynd	Væntingar	Vörugæði	Þjónustu- gæði	Virði	Ánægja	Tryggð
Hive	63,8	69,3	68,6	70,9	68,6	62,3	65,5
Síminn	64,2	66,5	68,0	67,4	64,8	61,7	69,5
Vodafone	66,2	72,0	68,9	71,5	67,4	65,7	69,3
<b>Netveitur</b>	<b>64,7</b>	<b>68,3</b>	<b>68,3</b>	<b>68,9</b>	<b>66,0</b>	<b>62,9</b>	<b>68,9</b>

Einungis Norðmenn eru óánægðari með þjónustu sinna netveitna heldur en Íslendingar en litlu munar þó á ánægjuvög netveitna í Íslandi og Svíþjóð.

### Ánægjuvög netveitna á Norðurlöndum 2007

Land	2007
Finnland	69,0
Noregur	61,0
Ísland	62,9
Svíþjóð	63,9

Aðrar atvinnugreinar, sem mældar eru í Íslensku ánægjuvöginni 2007, eru bankar, tryggingafyrirtæki, raforkuveitur, ÁTVR, gosdrykkjaframleiðendur, olíufélög og byggingavöruverslanir. Niðurstöður um banka hafa verið kynntar en aðrar atvinnugreinar verða kynntar jafn óðum og þær liggja fyrir.

Nánari upplýsingar veitir:

Dr. Guðbjörg Andrea Jónsdóttir,  
Rannsóknastjóri, Capacent Gallup,  
[guðbjorg.andrea.jonsdottir@capacent.is](mailto:guðbjorg.andrea.jonsdottir@capacent.is)  
s: 860 1033