



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN

ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

KYNNING Á NIÐURSTÖÐUM 2005

**Opinn hádegisverðarfundur
7. mars 2006**



SI
Samtök iðnaðarins



Íslenska ánægjuvogin – aðferðafræði



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN

- Árið 2005 var 7. árið sem Ánægjuvogin er mæld
- Um 8.500 manna slembiúrtak úr þjóðskrá á aldrinum 15-75 ára – símakönnun
- Yfir 250 viðskiptavinir 19 fyrirtækja spurðir
- Nokkrar atvinnugreinar mældar (nánast 100% hvers markaðar)
 - Bankar/sparisjóðir
 - Tryggingafélög
 - „Veitur“: Farsímafyrirtæki og raforkuveitur
 - Framleiðsla: Gosdrykkjaframleiðendur
 - Smásala: ÁTVR, olíufélög og mini-ánægjuvog fyrir matvöruverslanir
- Þetta er almennt líkan um tengsl ánægju viðskiptavina við áhrifaþætti – ekki kafað djúpt í einstaka þætti
- Viðamikill spurningalisti => sjá næstu „mynd“



Mælitæki ánægjuvogar: Spurningalisti



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUOGIN

- Sjö meginþættir; nokkrar spurningar um hvern – alls um 25 spurningar:
 - **Ímynd** fyrirtækis (4 spurningar)
 - **Væntingar** viðskiptavina (4-5 spurningar)
 - Mat viðskiptavina á **vörugæðum** (3-5 spurningar)
 - Mat viðskiptavina á **þjónustugæðum** (2-5 spurningar)
 - Mat viðskiptavina á **verðmæti** vöru og þjónustu (2-5 spurningar)
 - **Ánægja** viðskiptavina (3 spurningar)
 - **Tryggð** viðskiptavina (2 spurningar)

- **Ánægja** viðskiptavina er í „forsæti“
 - Rannsóknir sýna sterk tengsl á milli ánægju viðskiptavina fyrirtækis og afkomu þess



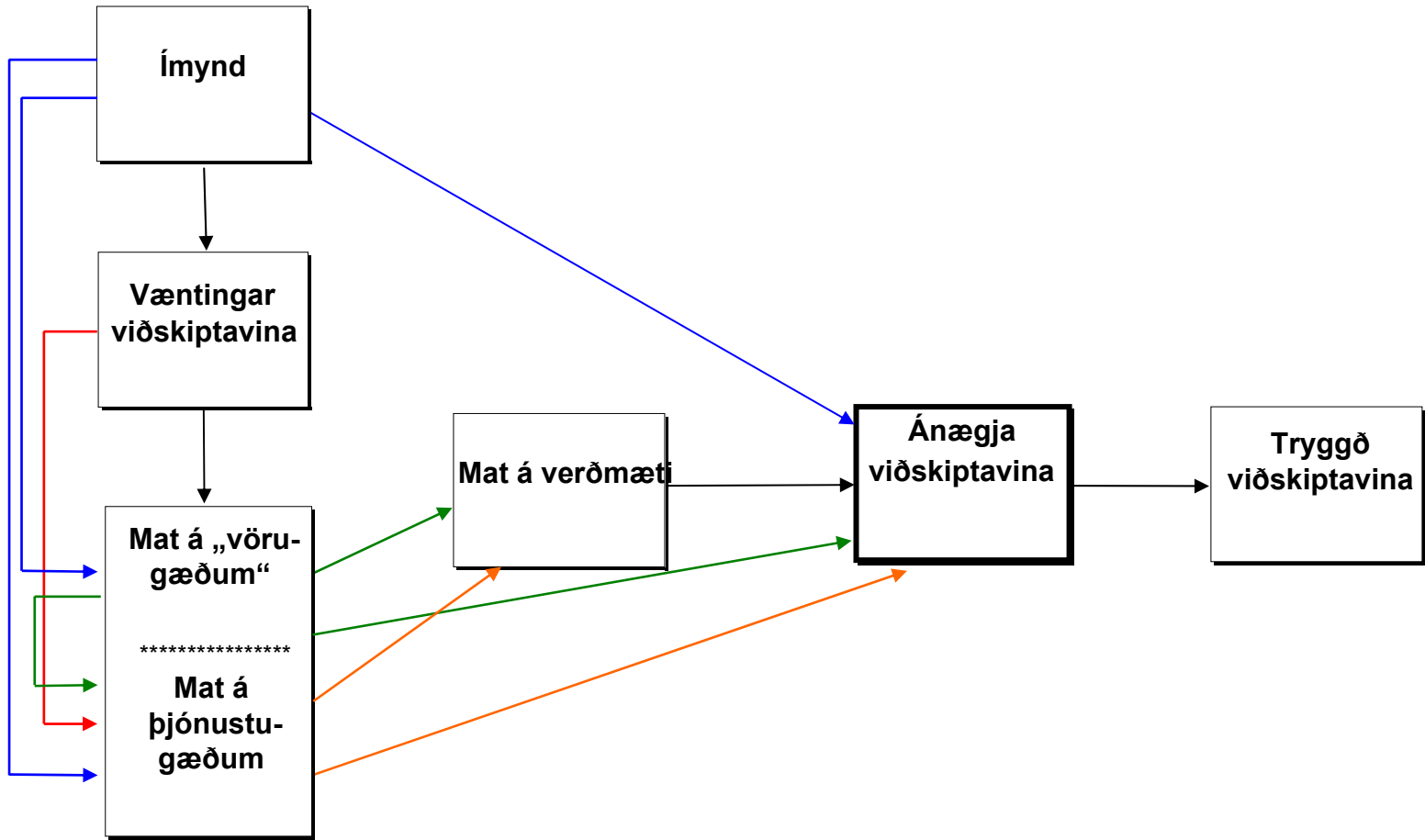
SI
Samtök iðnaðarins



Grunnlíkan ánægjuvogar



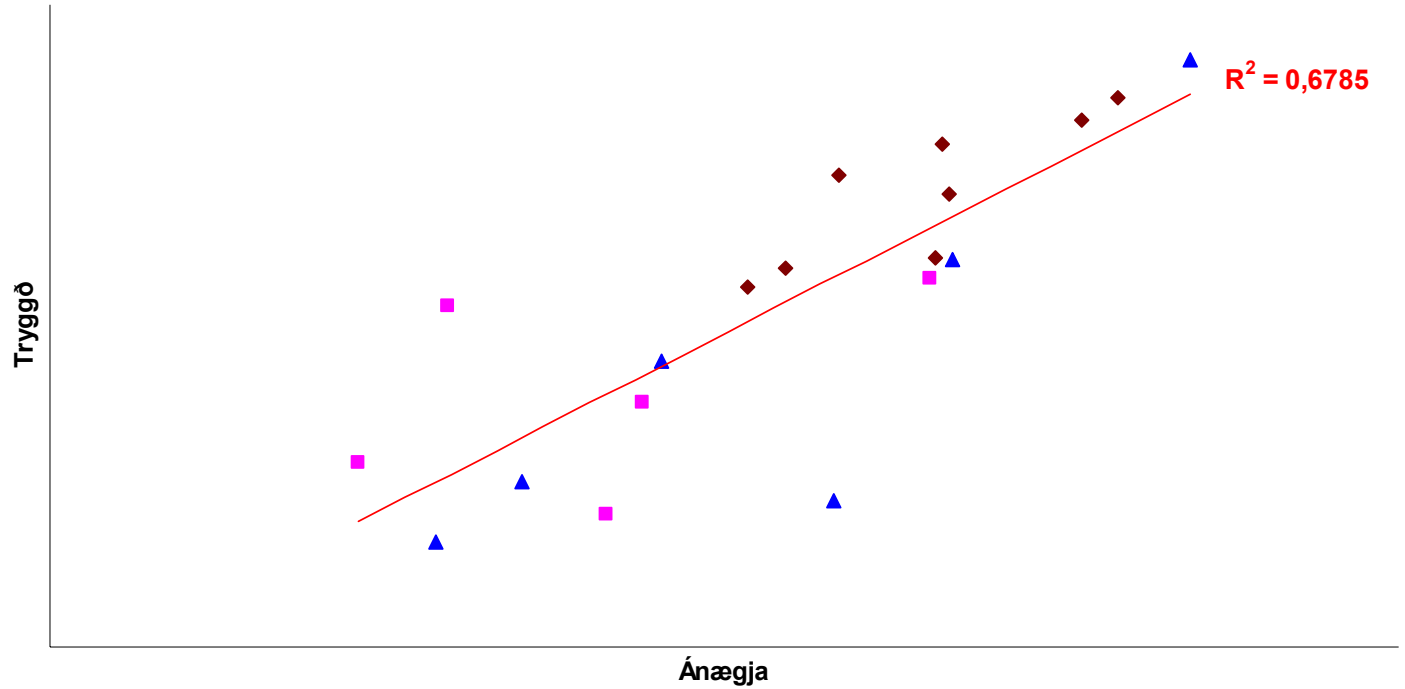
ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



Tengsl ánægju og tryggðar



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



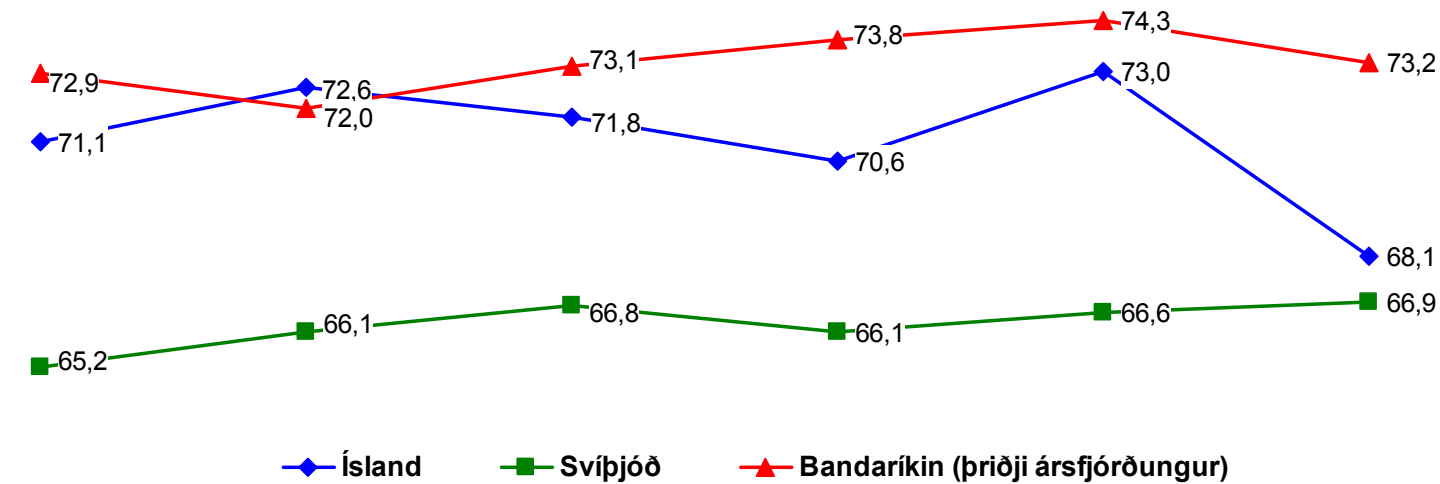
SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvög landa



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



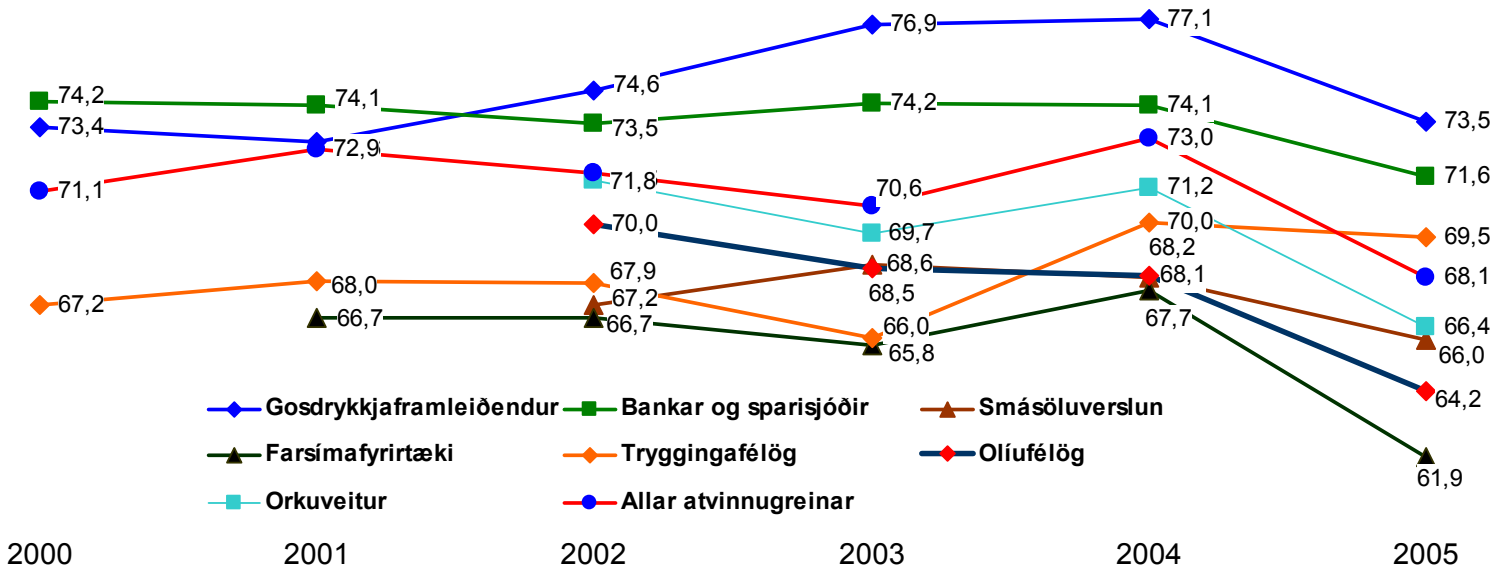
SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvög atvinnugreina - Þróun



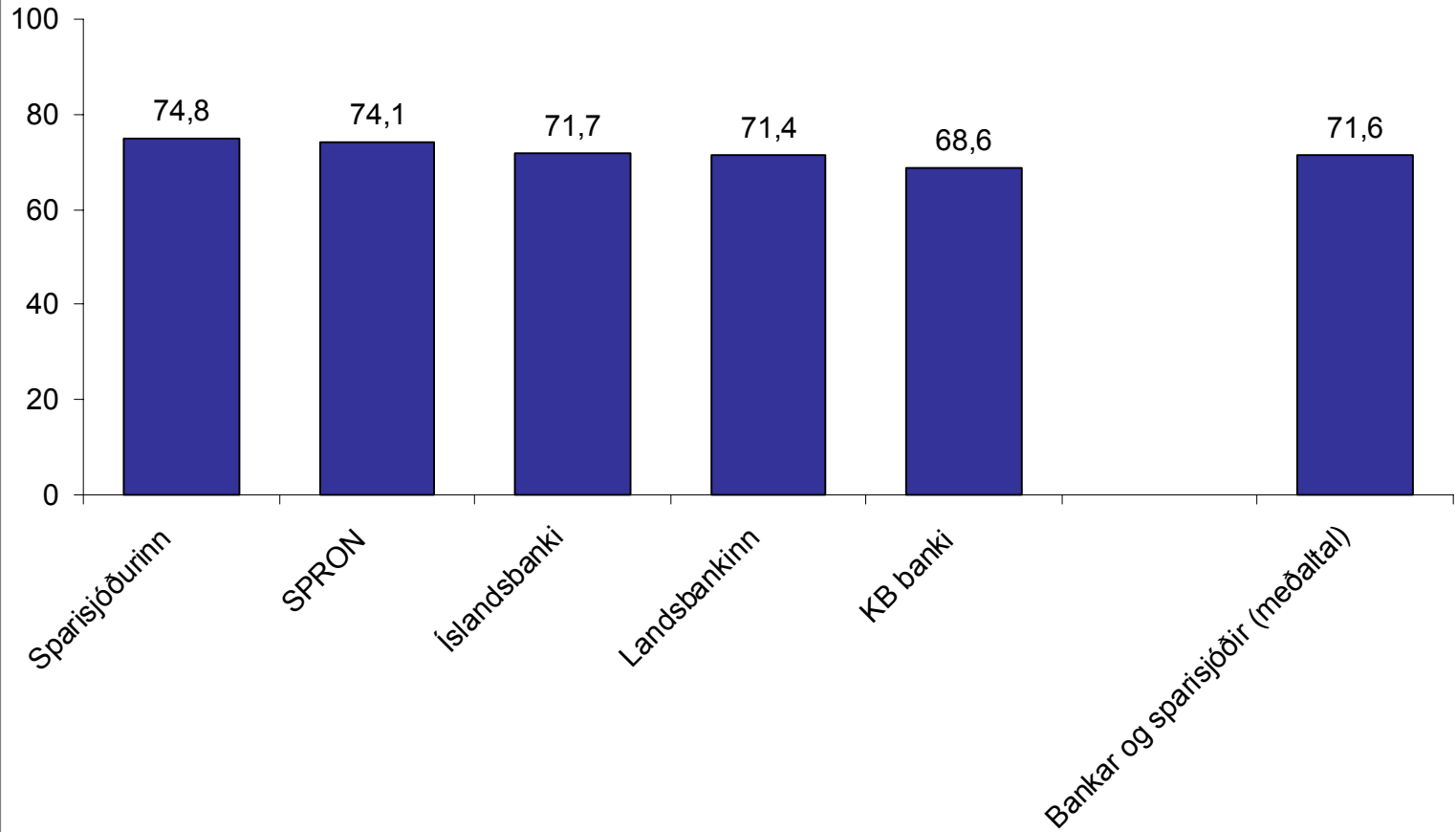
ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



Ánægjuvog banka og sparisjóða



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



IMG
GALLUP

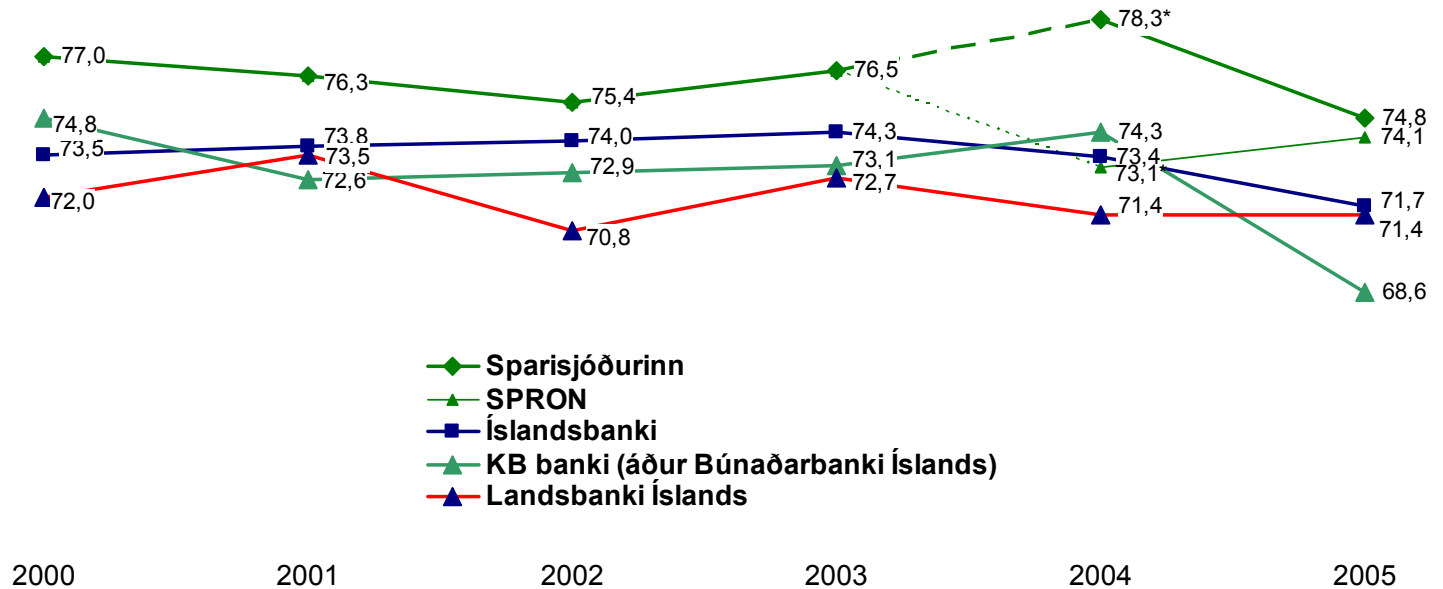
SI
Samtök iðnaðarins

STJÓRNVÍSI
Högskóla- og Vinnuvegissvið

Ánægjuvog banka og sparisjóða - Þróun



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



- ◆ Sparisjóðurinn
- ▲ SPRON
- Íslandsbanki
- ▲ KB banki (áður Búnaðarbanki Íslands)
- ▲ Landsbanki Íslands

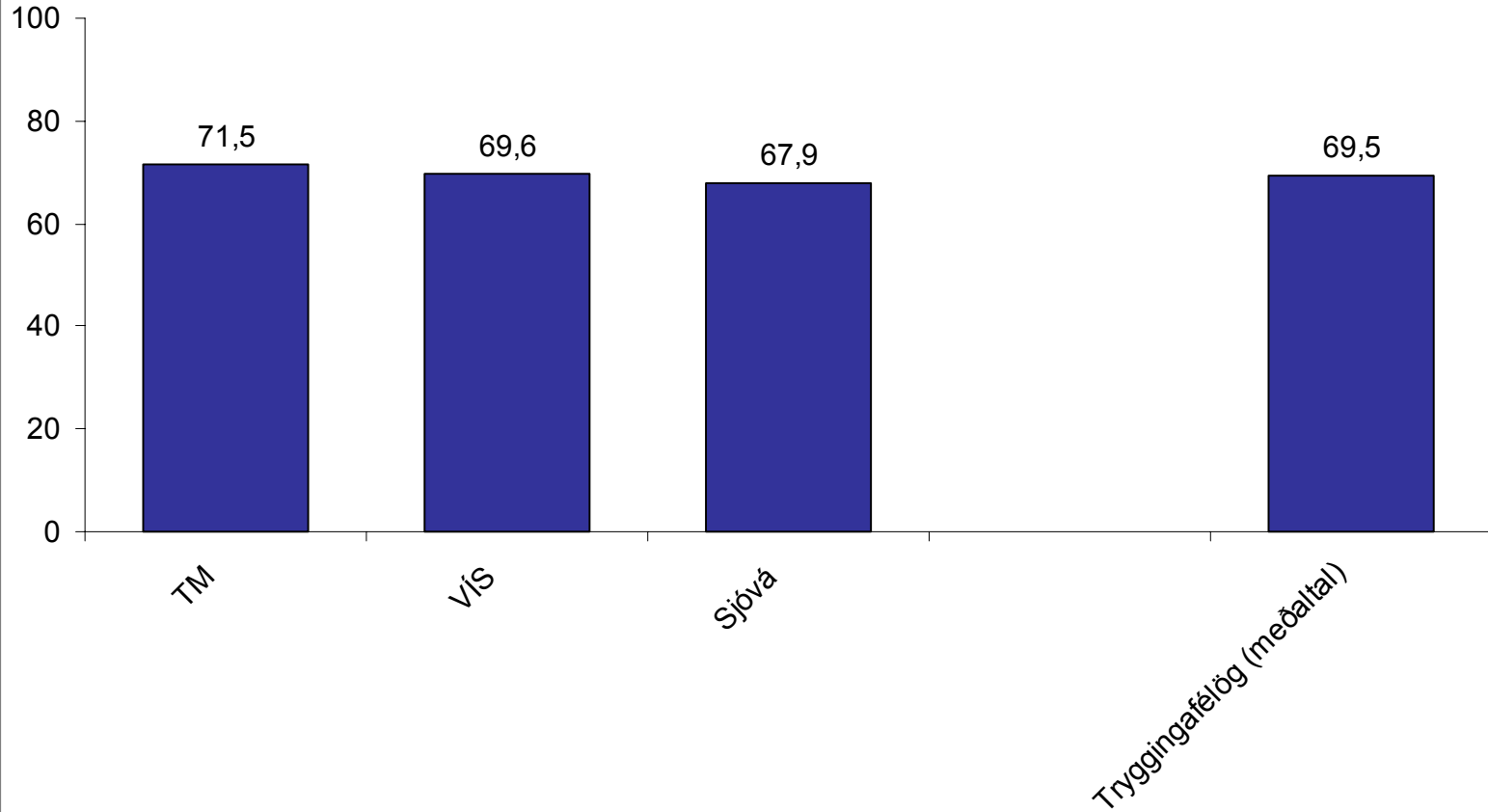
Árin 2000-2003 var ekki gerður greinarmunur á SPRON og öðrum sparisjóðum



Ánægjuvog tryggingafélaga



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



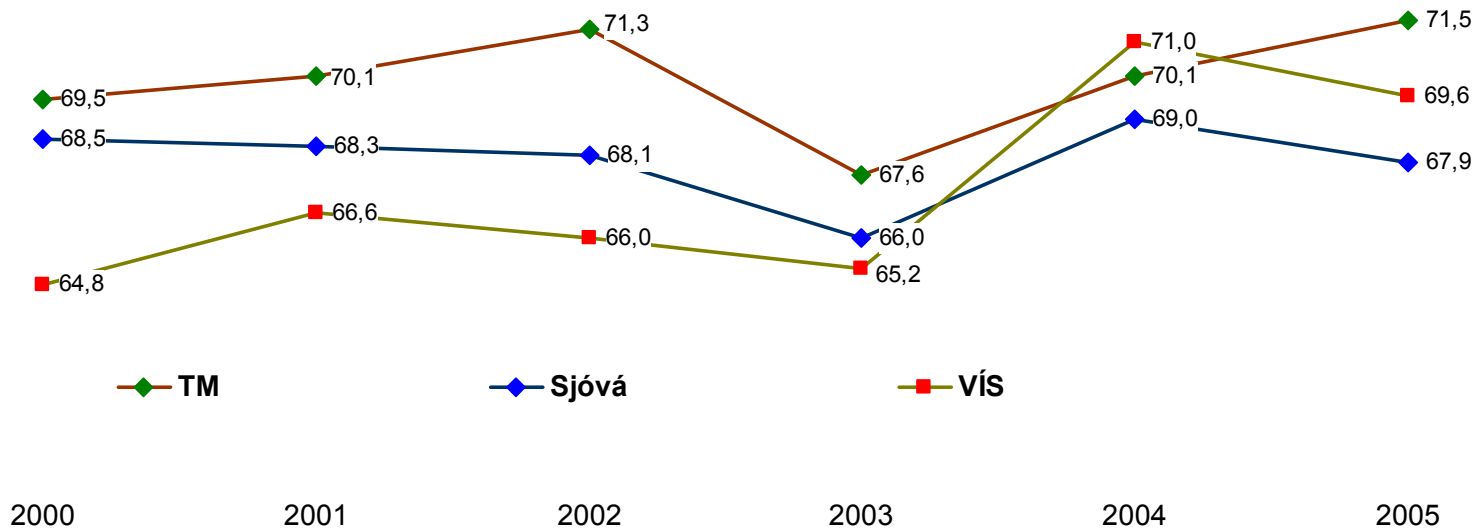
SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvog tryggingafélaga - Þróun



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



—◆— TM

—◆— Sjóvá

—■— Vís



SI

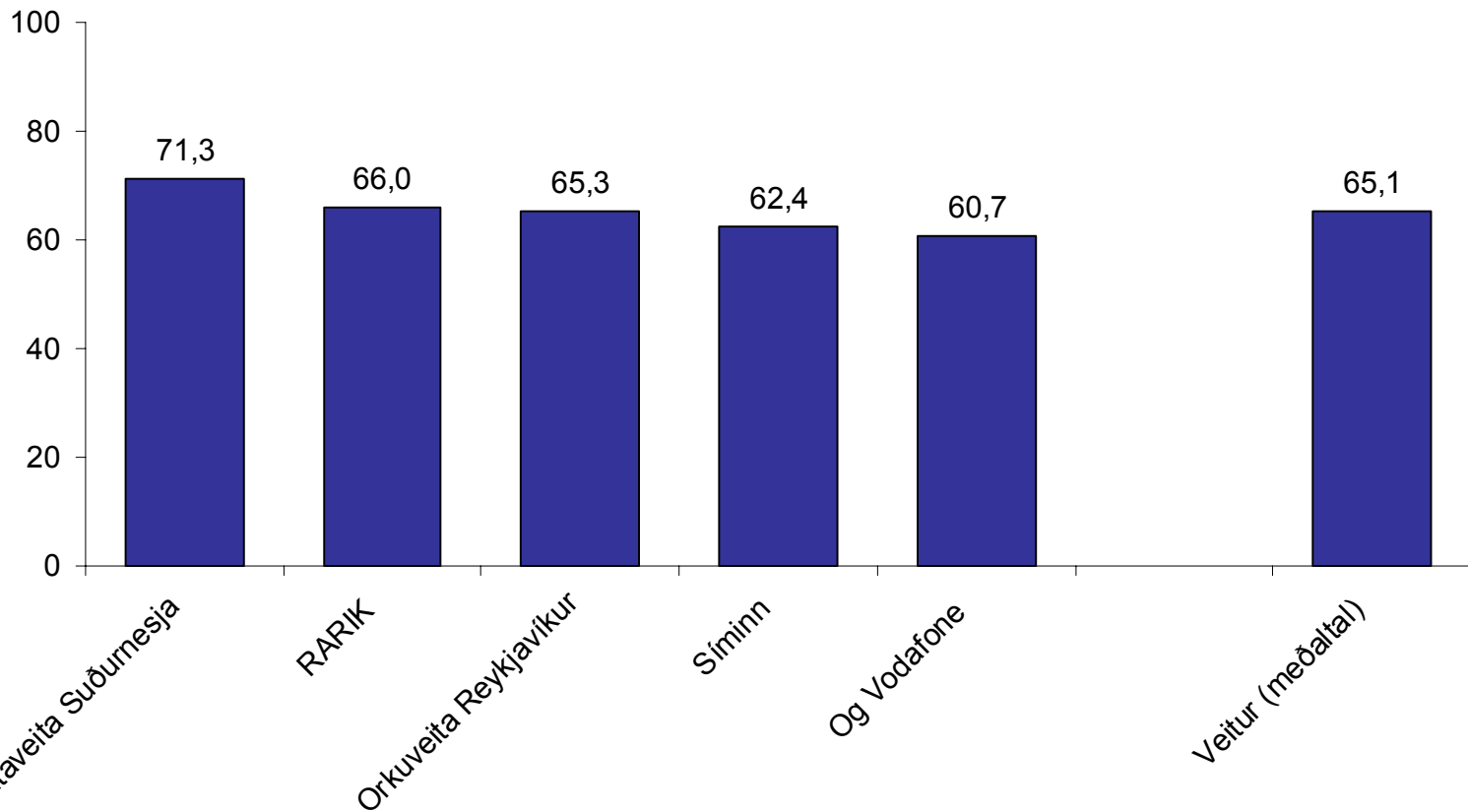
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvog veitna



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



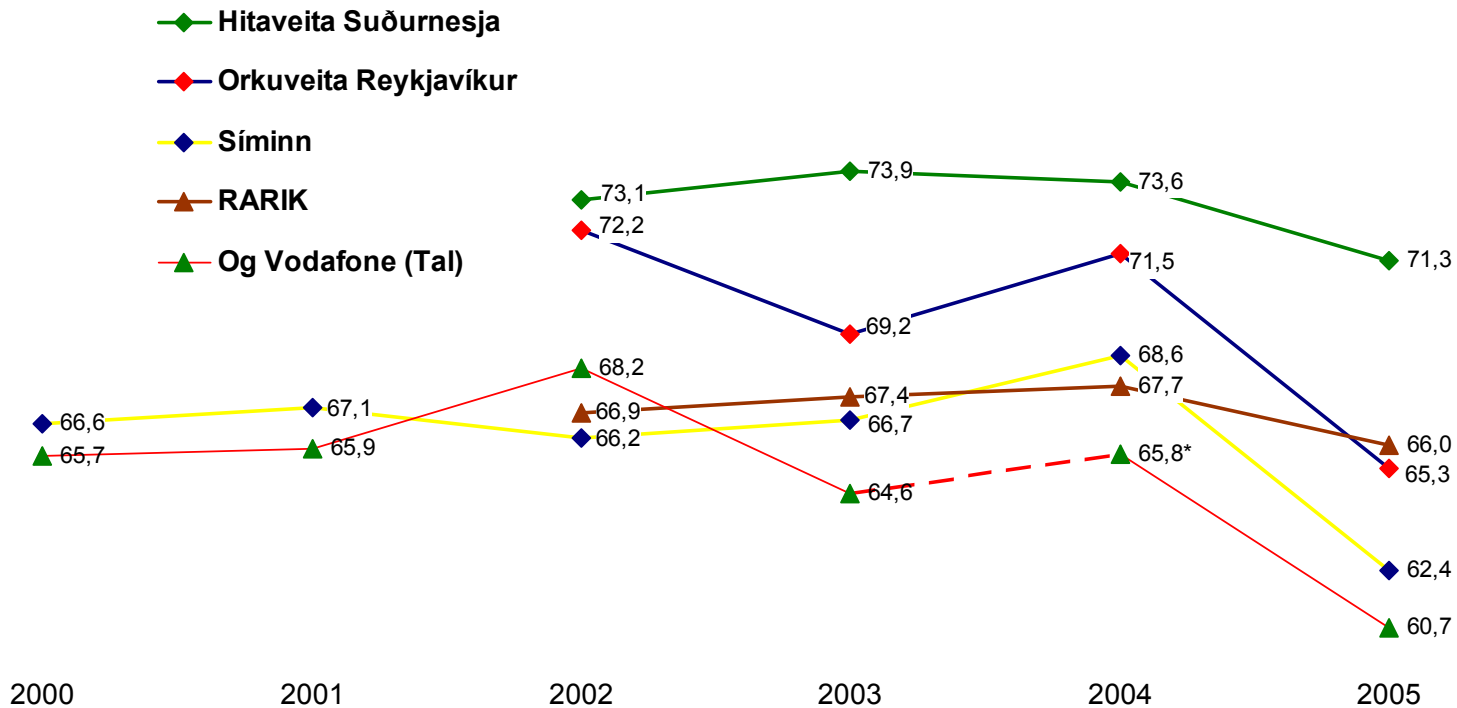
SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvög veitna - Þróun



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



SI
Samtök iðnaðarins

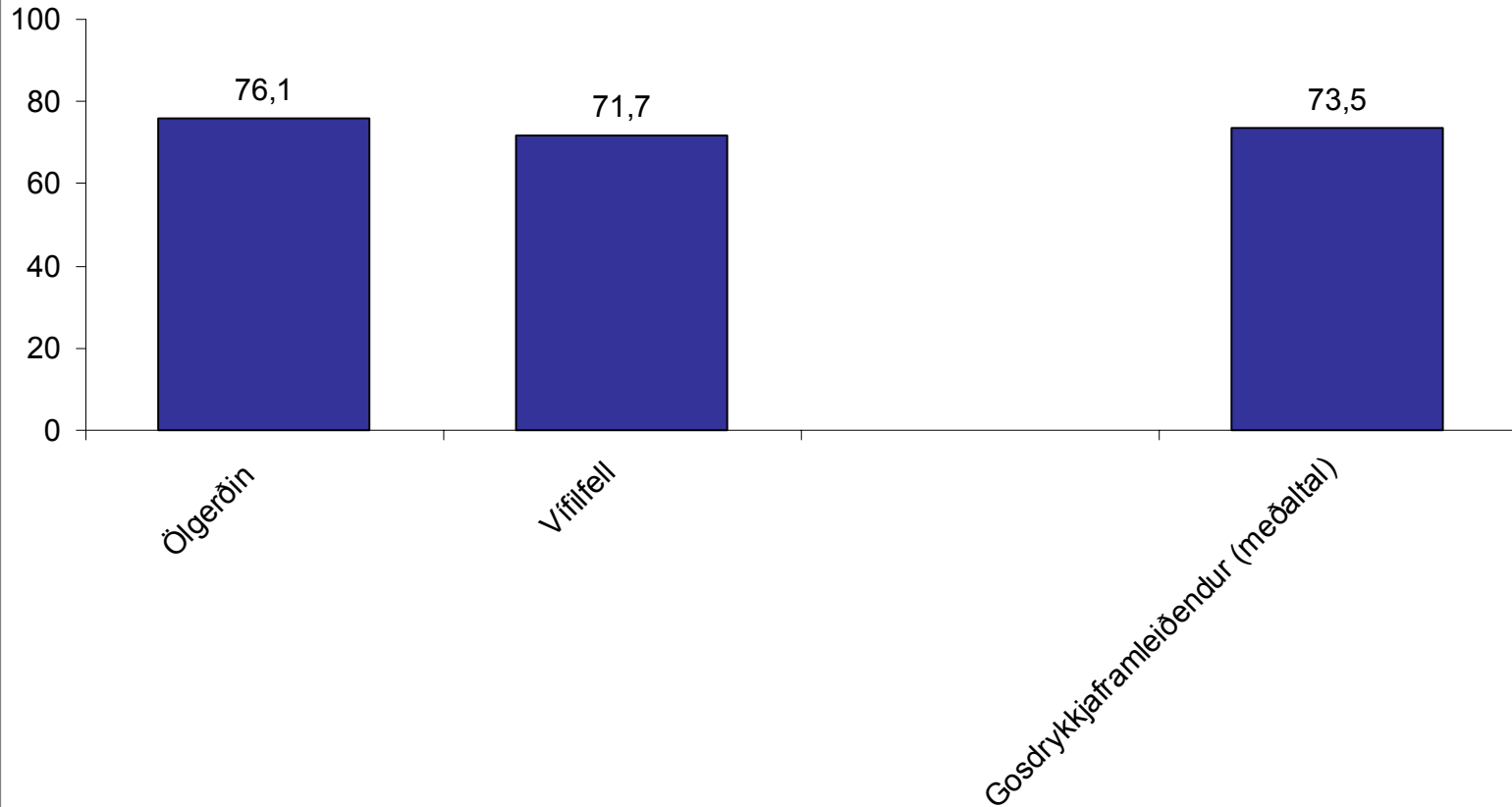


* Í könnunum 2000-2002 var spurt um Tal, árið 2003 var farsímaþjónusta og heimilisídnupjónustu Og Vodafone sett saman í eina tölu, en 2004 var spurt um þessa þætti í sitt hvoru lagi og einungis um farsímaþjónustu árið 2005.

Ánægjuvog godrykkjaframleiðenda



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



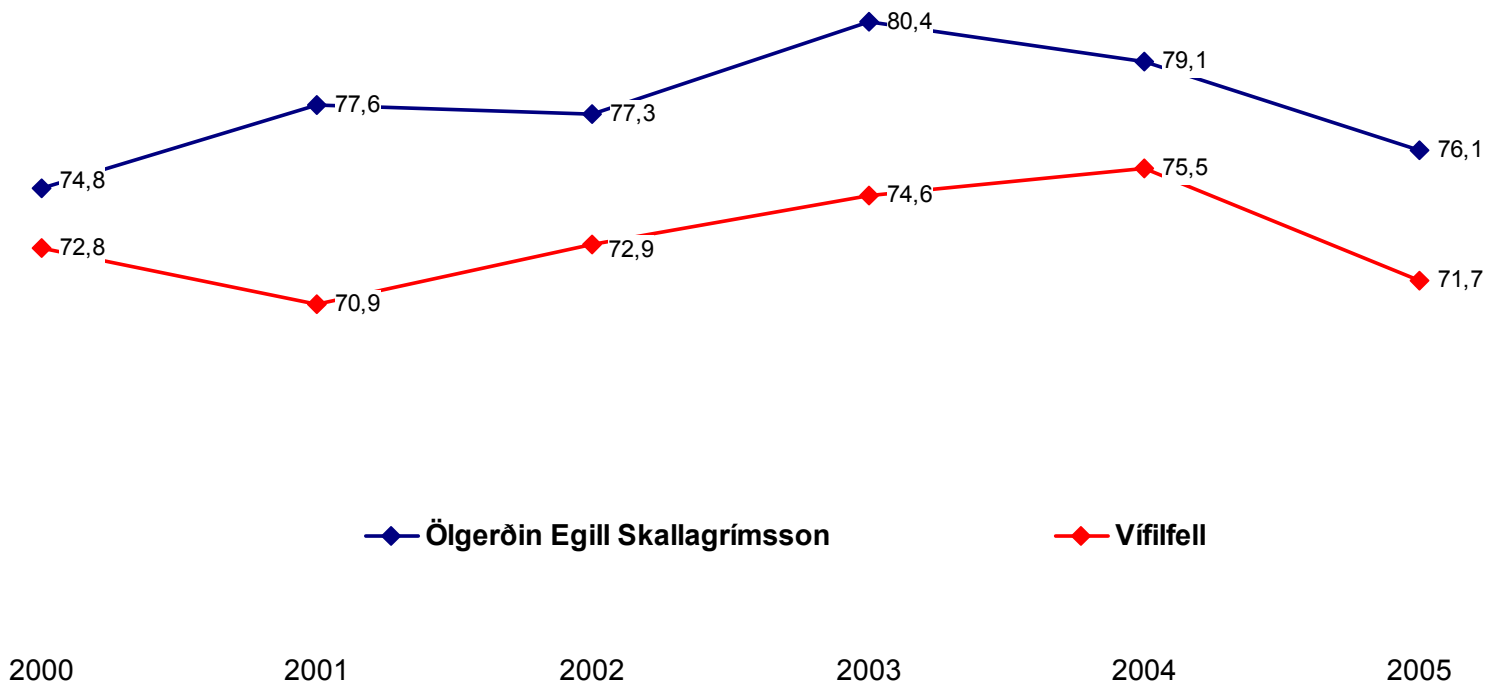
SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvog gosdrykkjaframleiðenda - Þróun



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



—◆— Ölgærdin Egill Skallagrímsson

—◆— Vífilfell



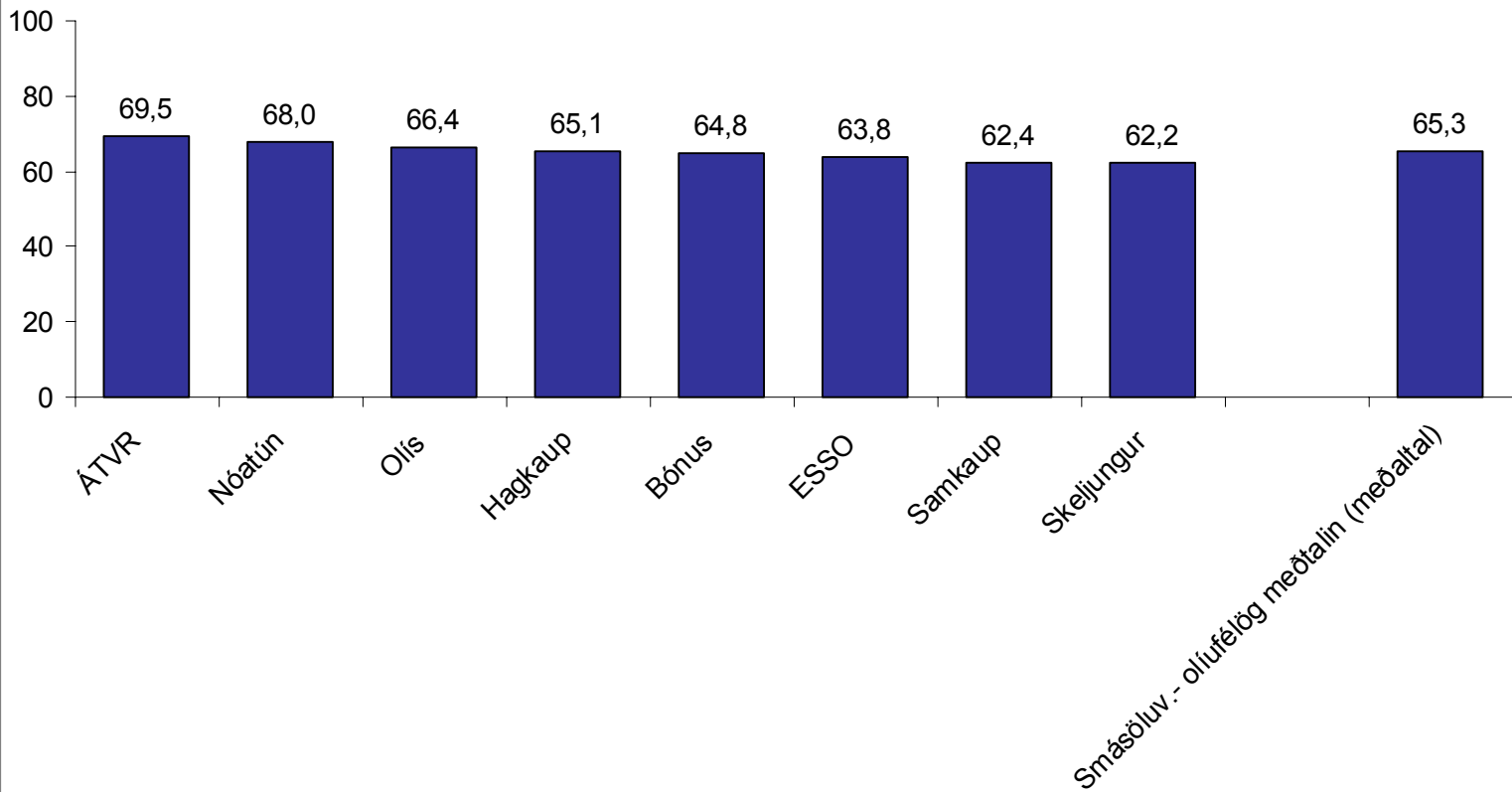
SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvog smásöluverslunar



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN



SI
Samtök iðnaðarins



Ánægjuvog smásöluverslunar - Þróun



ÍSLENSKA
ÁNÆGJUVOGIN

