



# ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

## KYNNING Á NIÐURSTÖÐUM 2008

4. mars 2009





## Íslenska ánægjuvogin – aðferðafræði

- Árið 2008 var 10. árið sem Ánægjuvogin var notuð til að mæla ánægju viðskiptavina
- Slembiúrtak úr þjóðskrá á aldrinum 16 -79 ára – netkönnun
- Um 250 viðskiptavinir fyrirtækja spurðir (um 15.000 manna úrtak)
- Framkvæmdatími: október til desember 2008
- Nokkrar atvinnugreinar mældar (nánast 100% hvers markaðar)
  - Bankar og sparisjóðir á einstaklingsmarkaði (BYR sparisjóður, Glitnir, Kaupping, Landsbankinn, SPRON og Sparisjóðurinn).
  - Tryggingafyrirtæki (Sjóvá, Tryggingamiðstöðin, VÍS og Vörður).
  - Rafveitur (Fallorka, Hitaveita Suðurnesja, Orkusalan og Orkuveita Reykjavíkur ).
  - Smásala á víni (Vínbúðir ÁTVR).
  - Byggingavöruverslanir (Byko og Húsasmiðjan).
- Þetta er almennt líkan um tengsl ánægju viðskiptavina við áhrifaþætti – ekki kafað djúpt í einstaka þætti

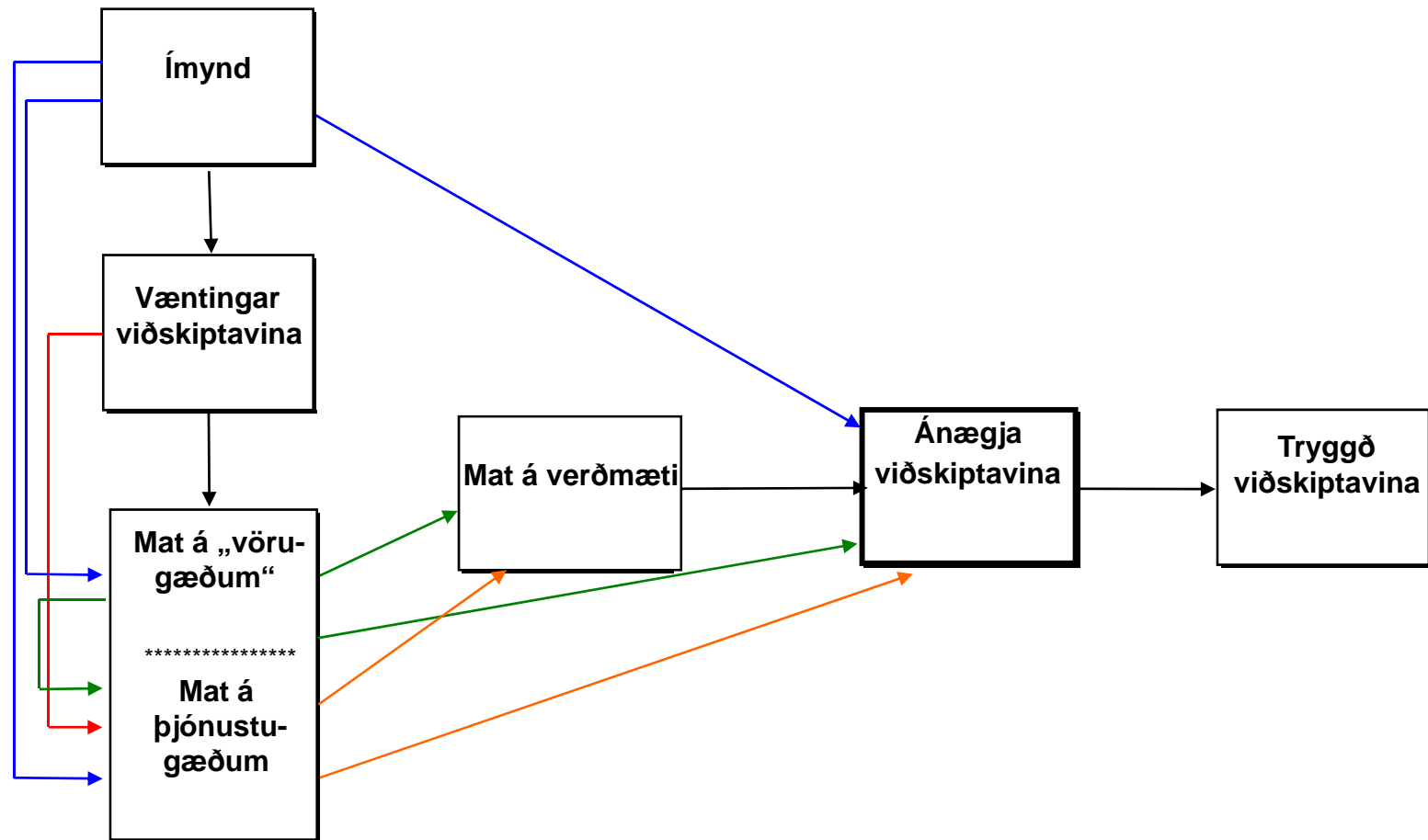




## Mælitæki ánægjuvogar: Spurningalisti

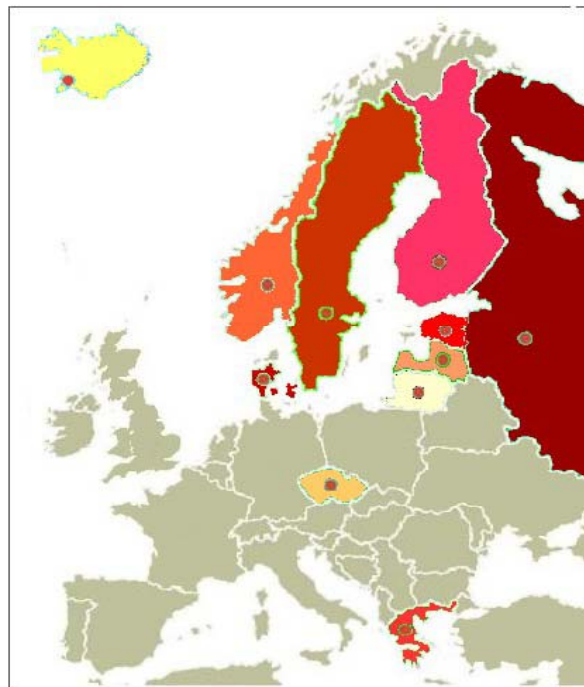
- Sjö meginþættir; nokkrar spurningar um hvern – alls í kringum 30 spurningar:
  - Ímynd fyrirtækis
  - Væntingar viðskiptavina
  - Mat viðskiptavina á vörugæðum
  - Mat viðskiptavina á þjónustugæðum
  - Mat viðskiptavina á verðmæti vöru og þjónustu
  - Ánægja viðskiptavina
  - Tryggð viðskiptavina
- Ánægja viðskiptavina er í „forsæti“
  - Rannsóknir sýna sterk tengsl á milli ánægju viðskiptavina fyrirtækis og afkomu þess

## Grunnlíkan ánægjuvogar

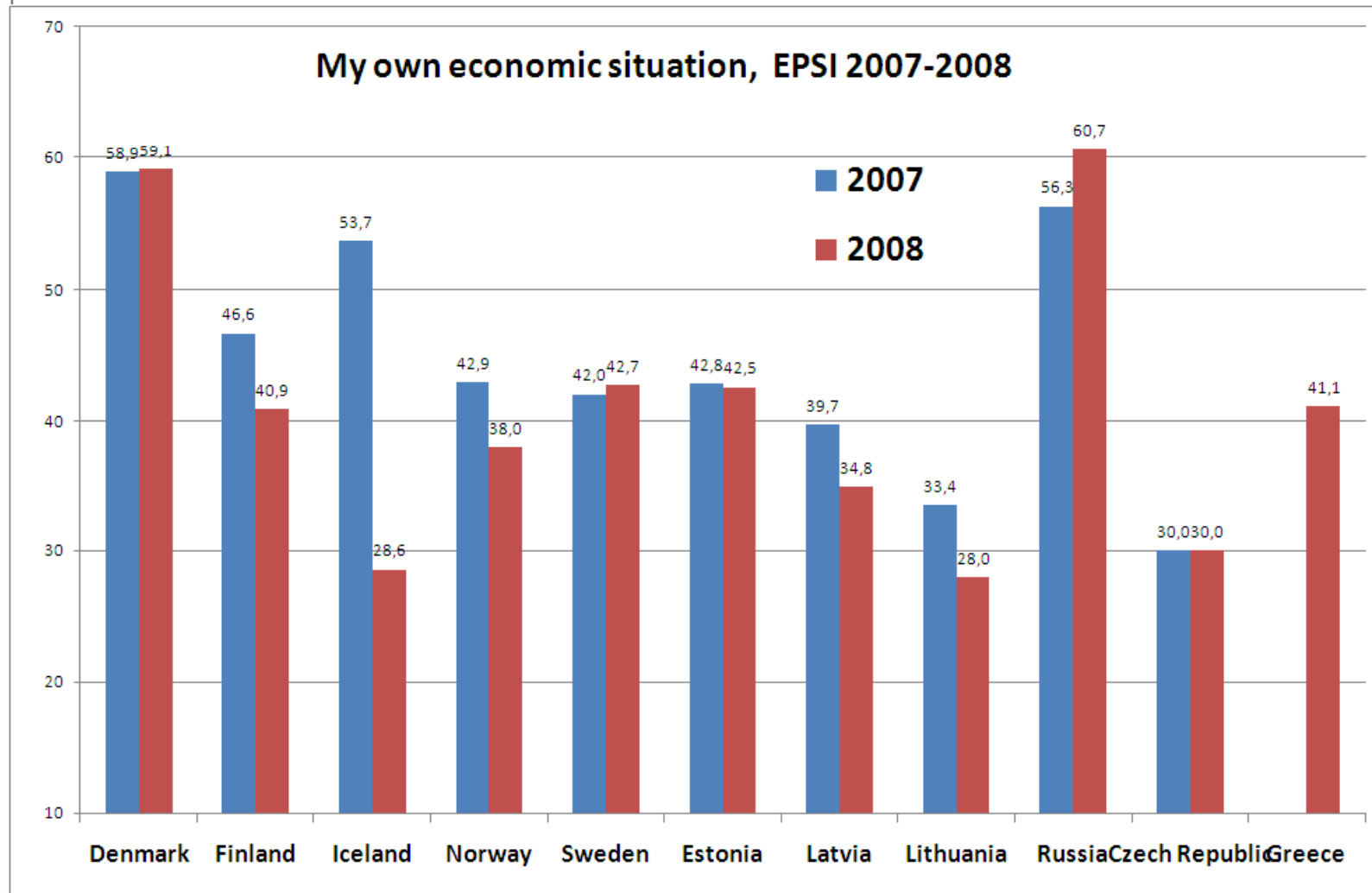


## Viðhorf til efnahagslegrar eða fjárhagslegrar stöðu fjölskyldunnar á næstu 12 mánuðum

- 1-Russia
- 2-Denmark
- 3-Sweden
- 4-Estonia
- 5-Greece
- 6-Finland
- 7-Norway
- 8-Latvia
- 9-Czech Republic
- 10-Iceland
- 11-Lithuania

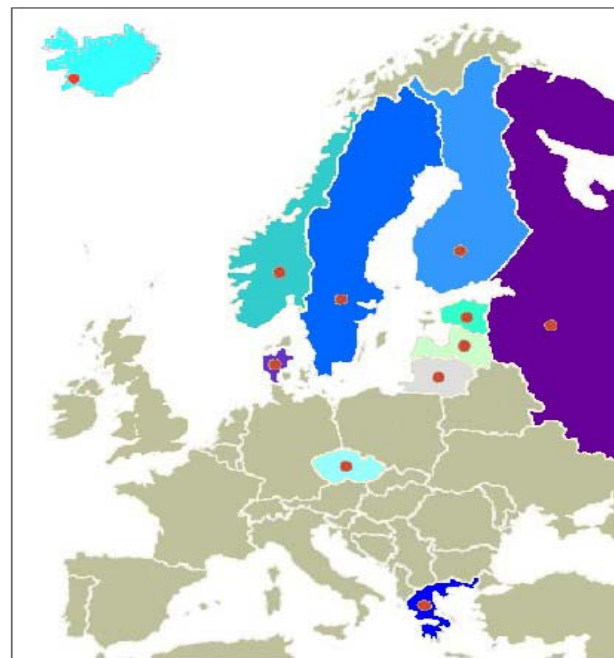


## Viðhorf til efnahagslegrar eða fjárhagslegrar stöðu fjölskyldunnar á næstu 12 mánuðum

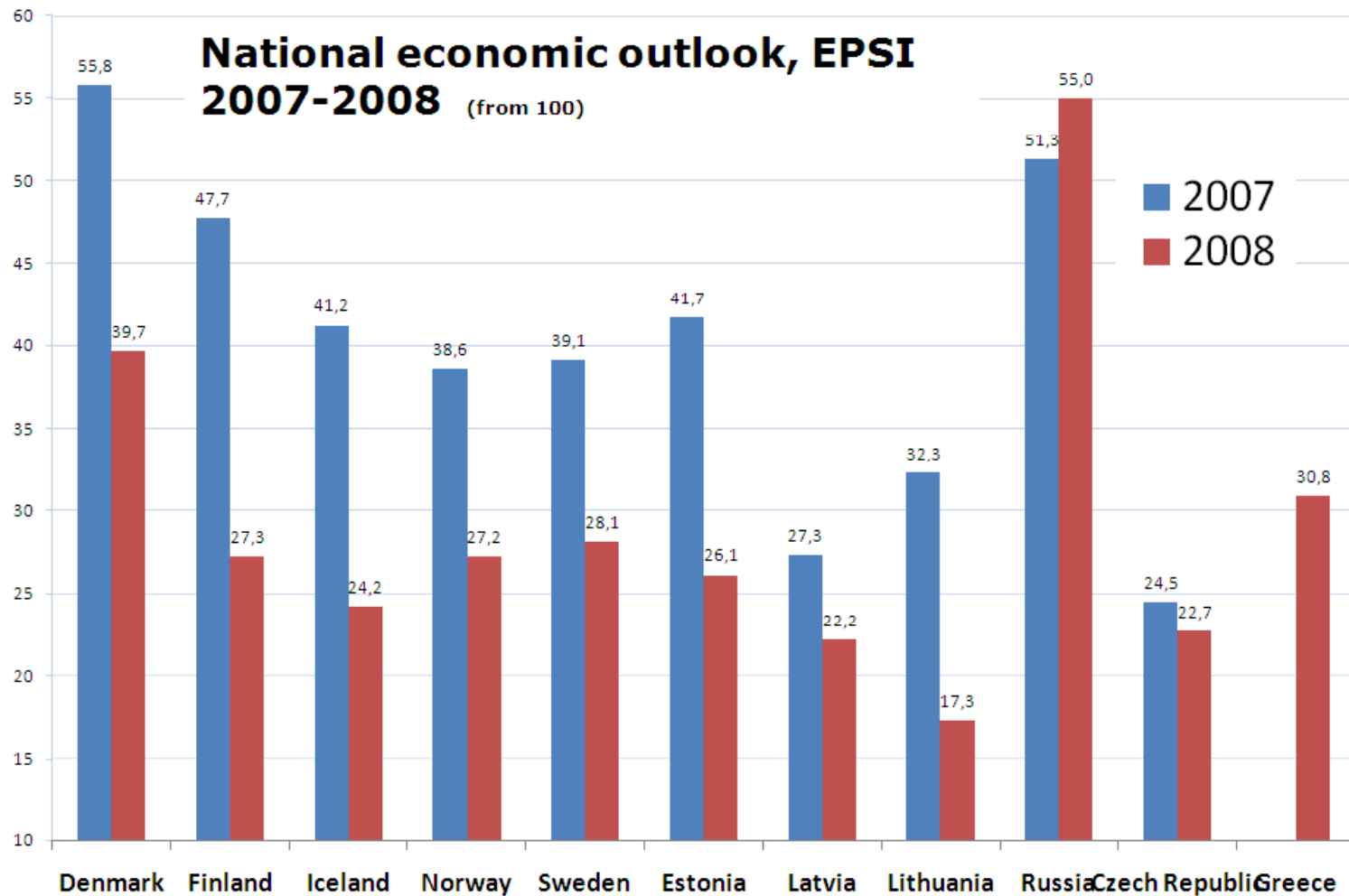


## Viðhorf til efnahagsástands á næstu 12 mánuðum

- 1-Russia
- 2-Denmark
- 3-Greece
- 4-Sweden
- 5-Finland
- 6-Norway
- 7-Estonia
- 8-Iceland
- 9-Czech Republic
- 10-Latvia
- 11-Lithuania

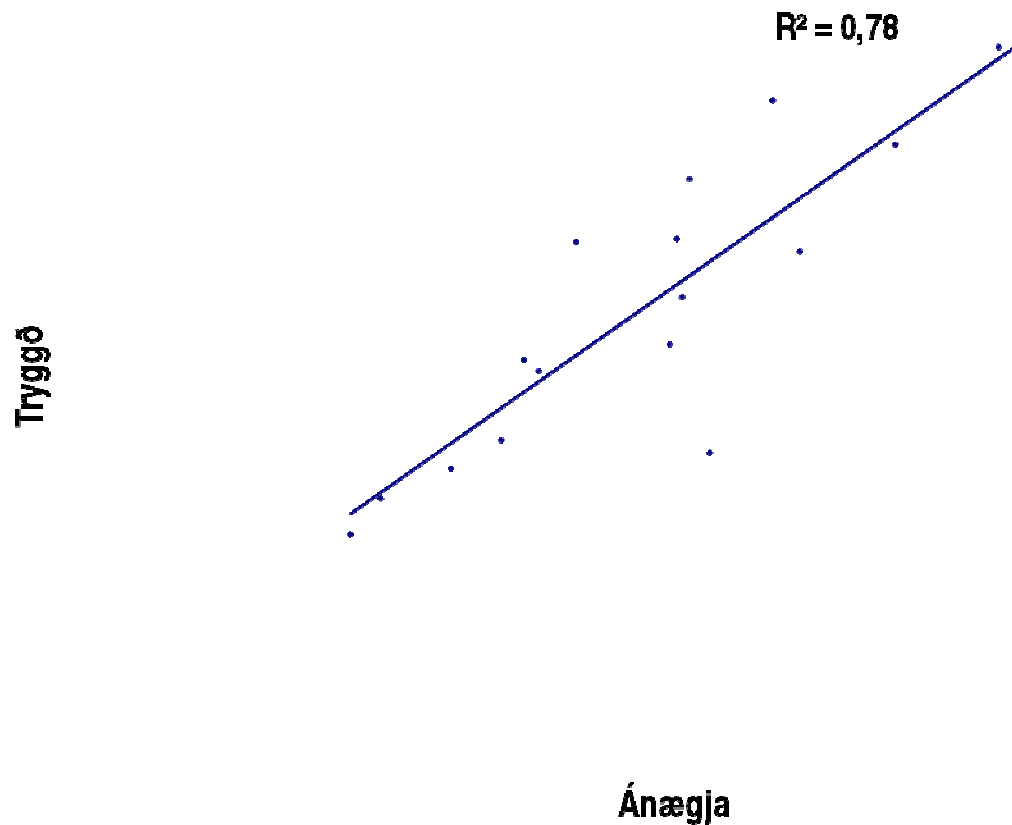


## Viðhorf til efnahagsástands á næstu 12 mánuðum



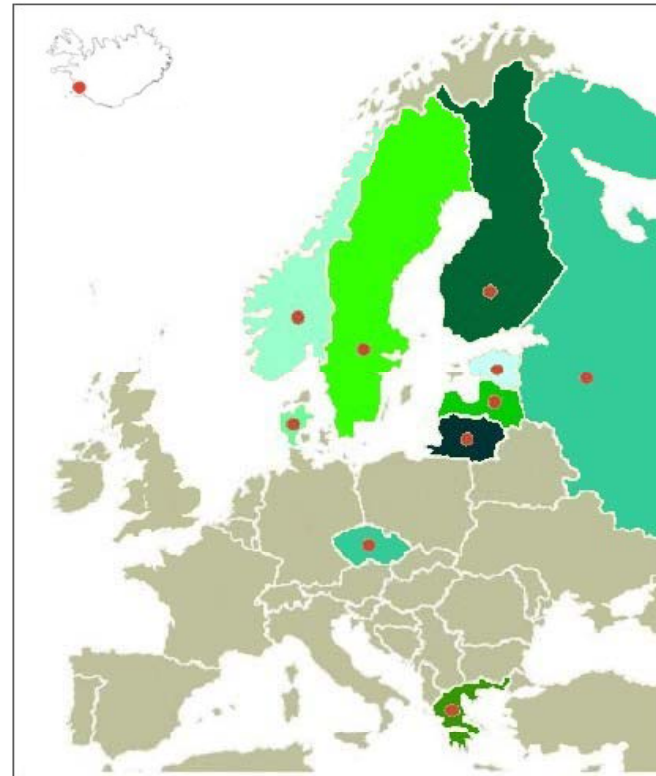


## Tengsl ánægju og tryggðar

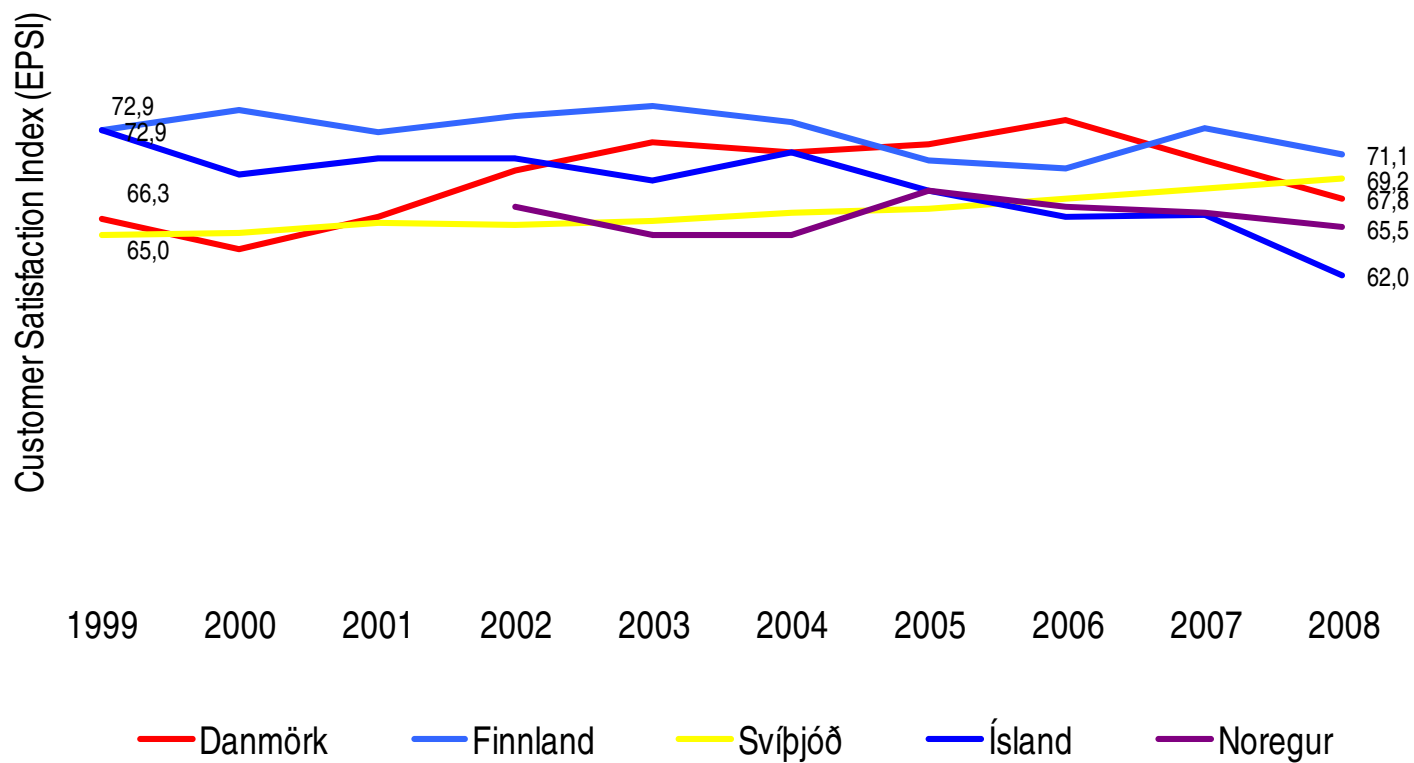


## Ánægjuvog eftir löndum

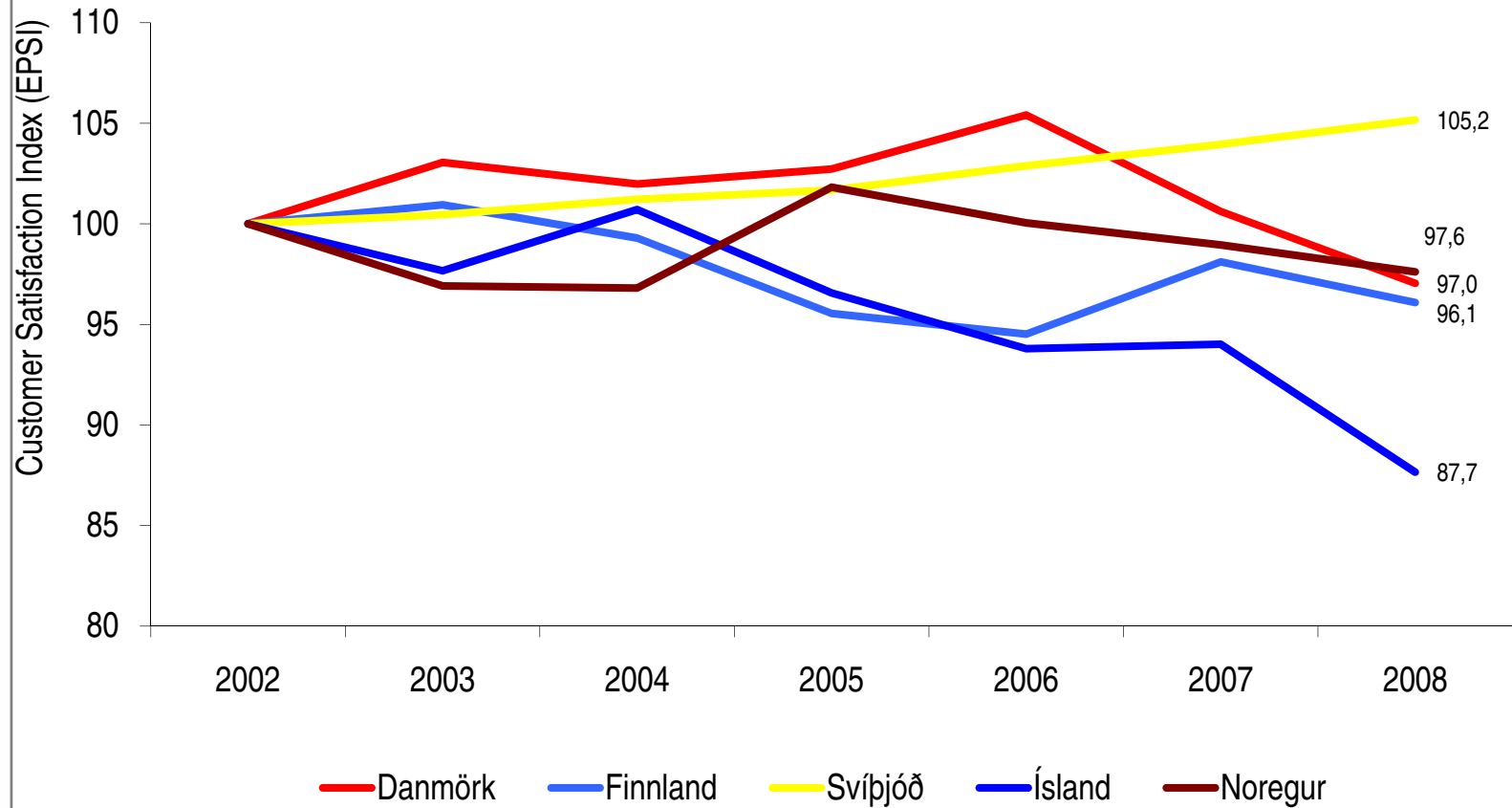
- 1-Lithuania
- 2-Finland
- 3-Greece
- 4-Latvia
- 5-Sweden
- 6-Czech Republic
- 7-Russia
- 8-Denmark
- 9-Norway
- 10-Estonia
- 11-Iceland



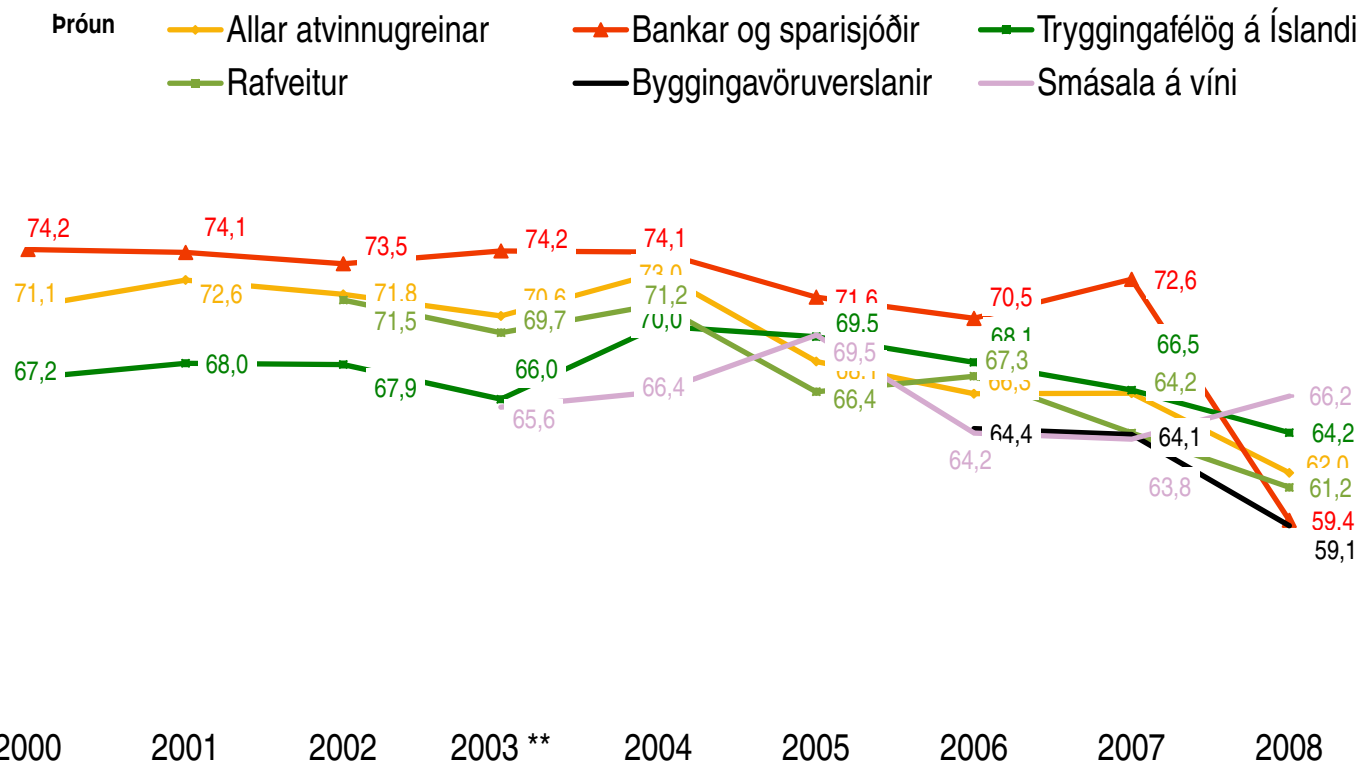
## Ánægjuvög eftir löndum - Norðurlönd



## Hlutfallsleg þróun ánægju eftir löndum

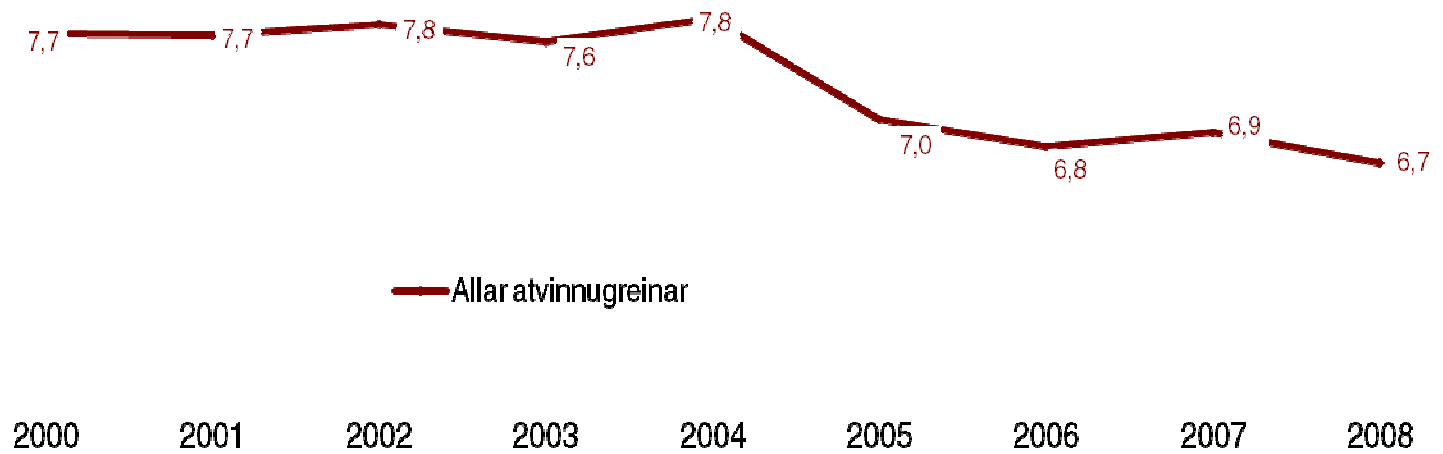


## Ánægjuvög atvinnugreina - Þróun

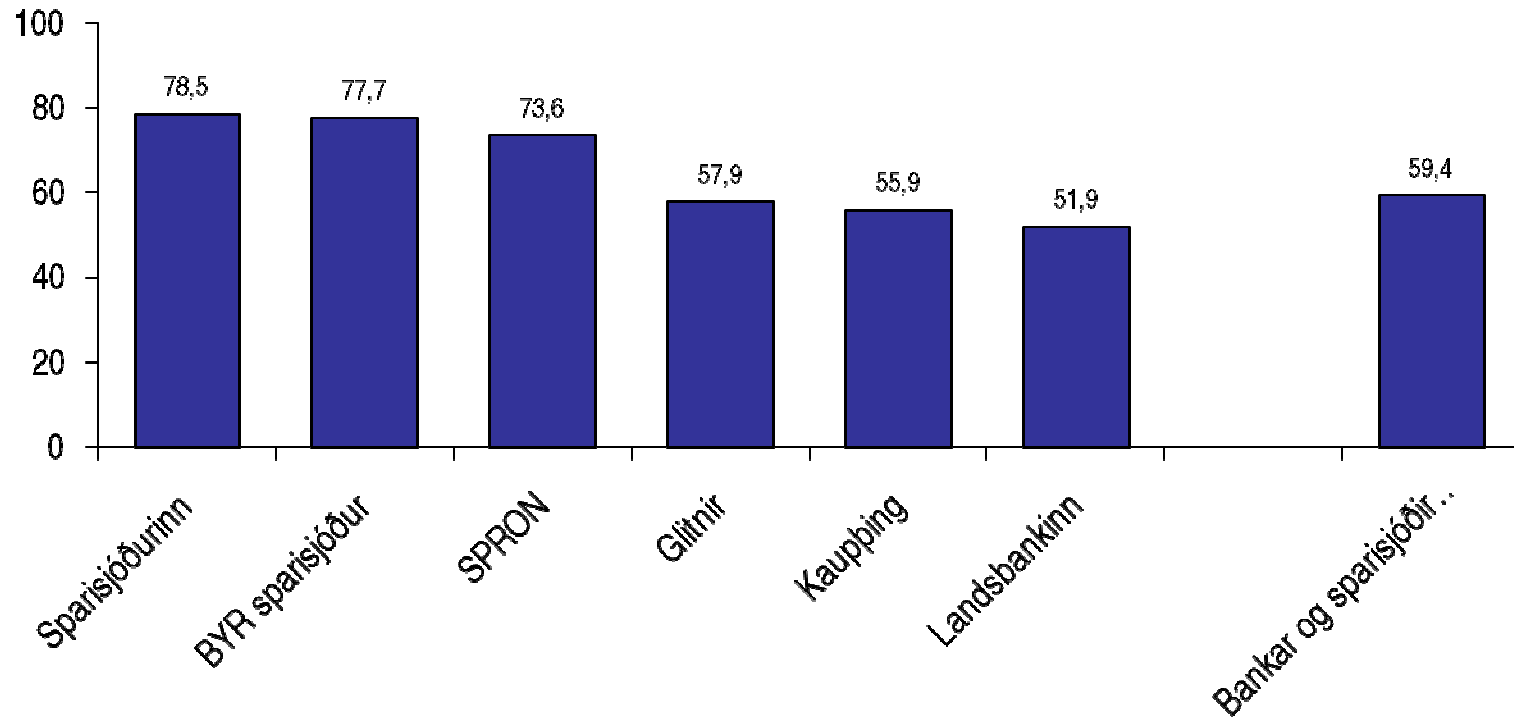


## Uppfylling væntinga

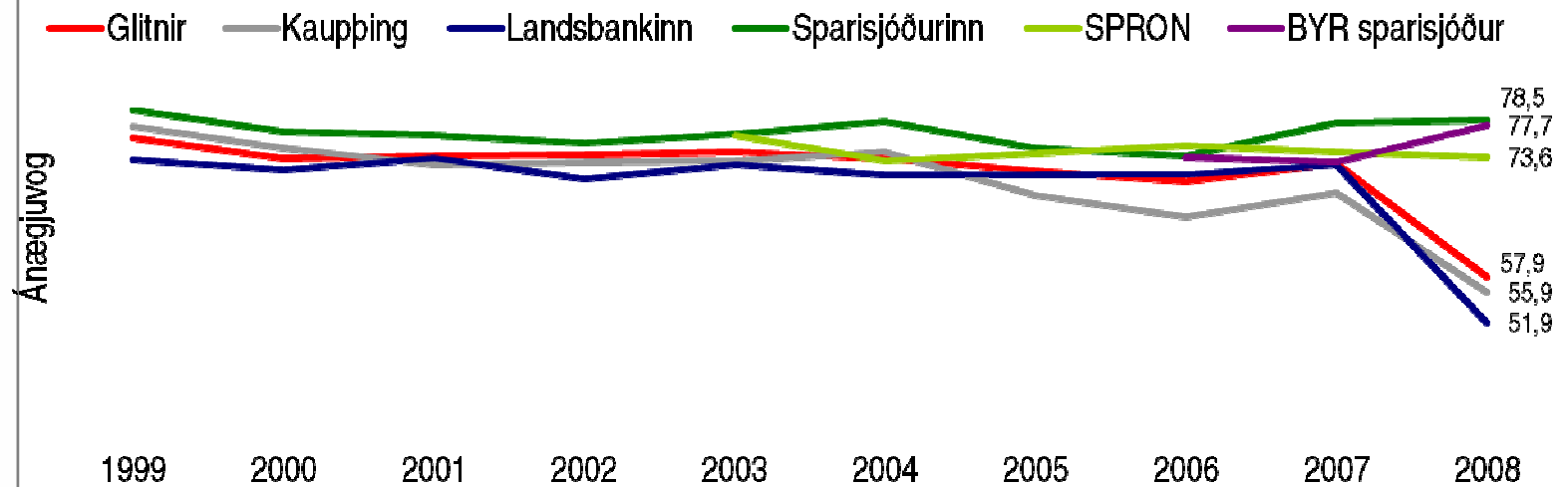
Próun



## Ánægjuvög banka og sparisjóða á einstaklingsmarkaði 2008



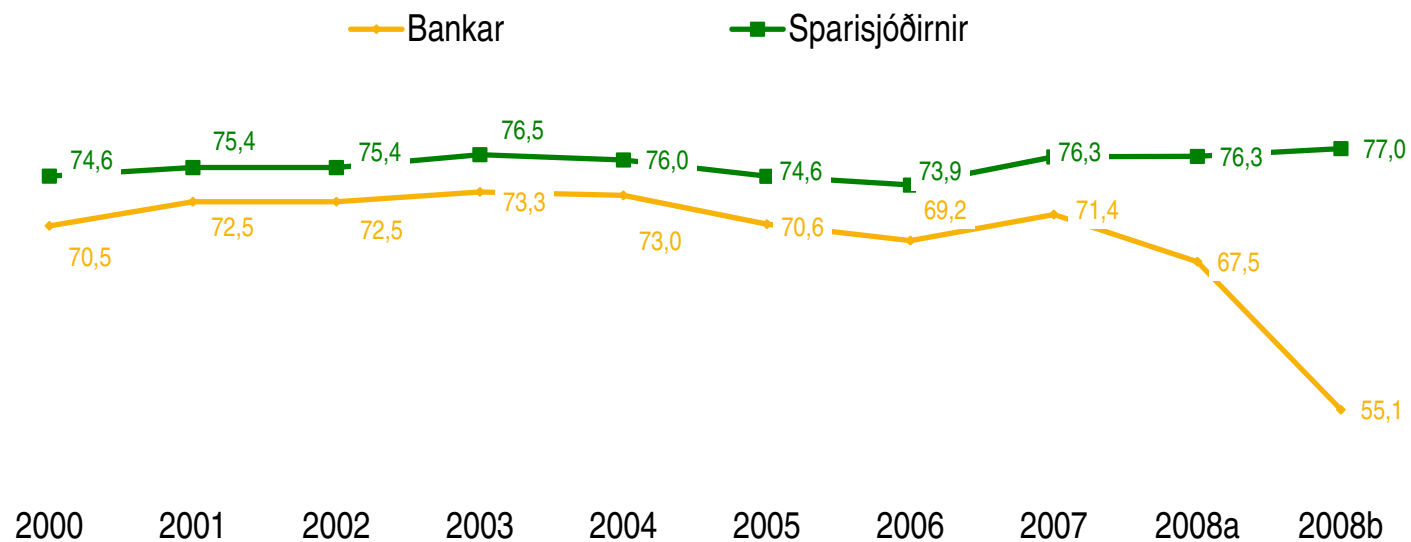
## Ánægjuvög banka og sparisjóða - Þróun



Árin 1999-2003 var ekki gerður greinarmunur á SPRON og öðrum sparisjóðum

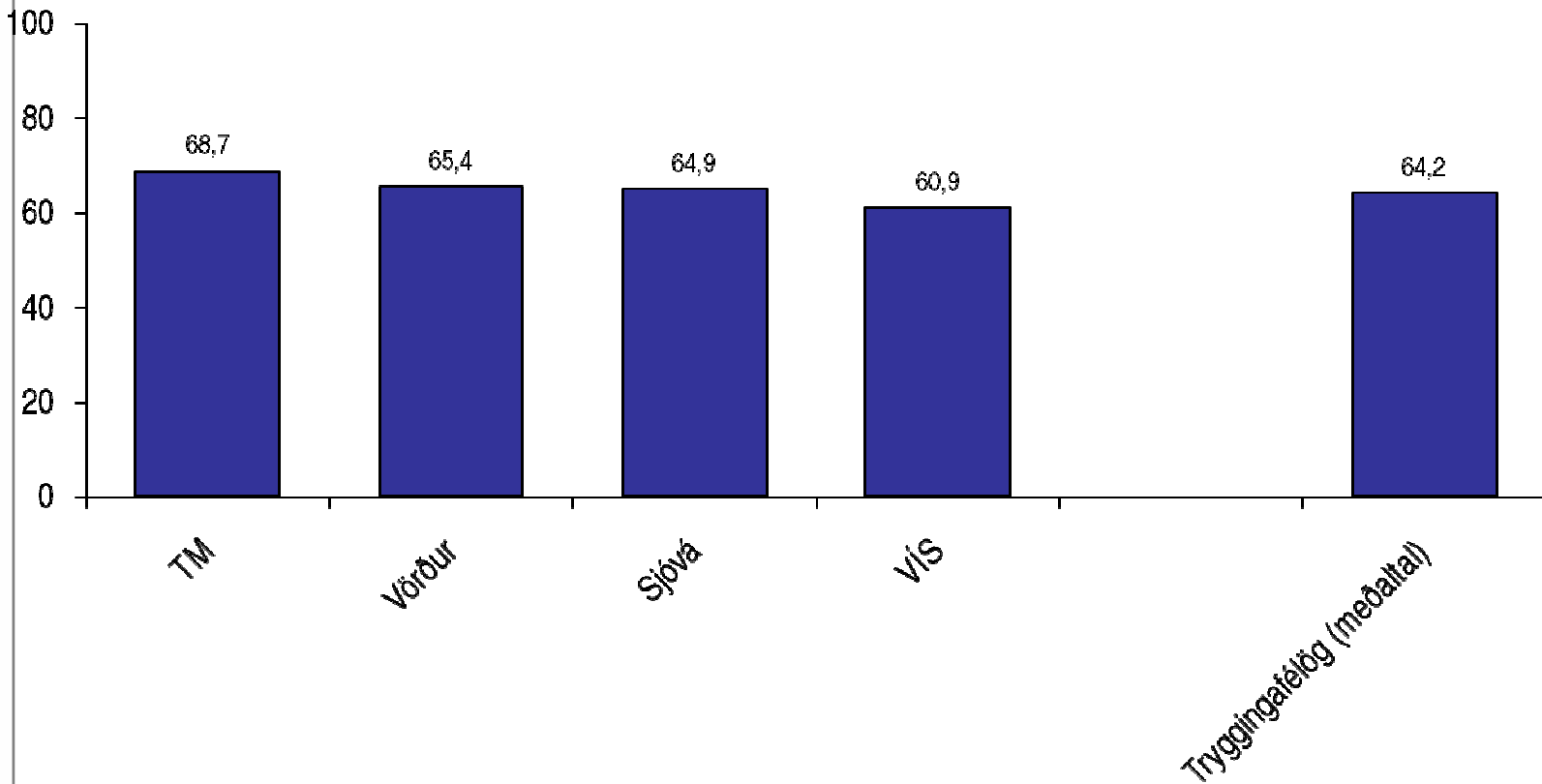


## Ánægjuvög banka og sparisjóða - Þróun





## Ánægjuvög tryggingafélaga 2008



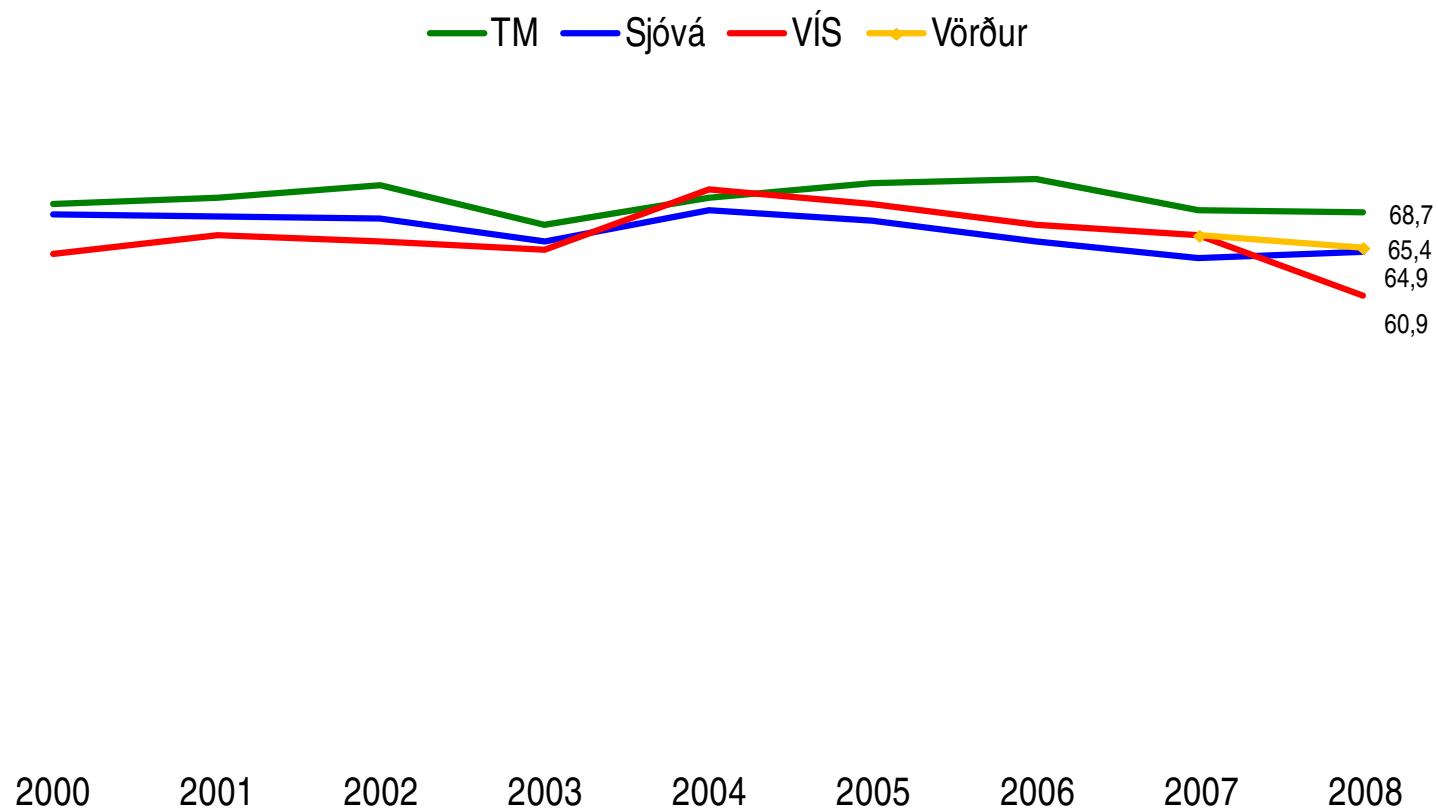
capacent  
GALLUP

SI  
Samtök iðnaðarins

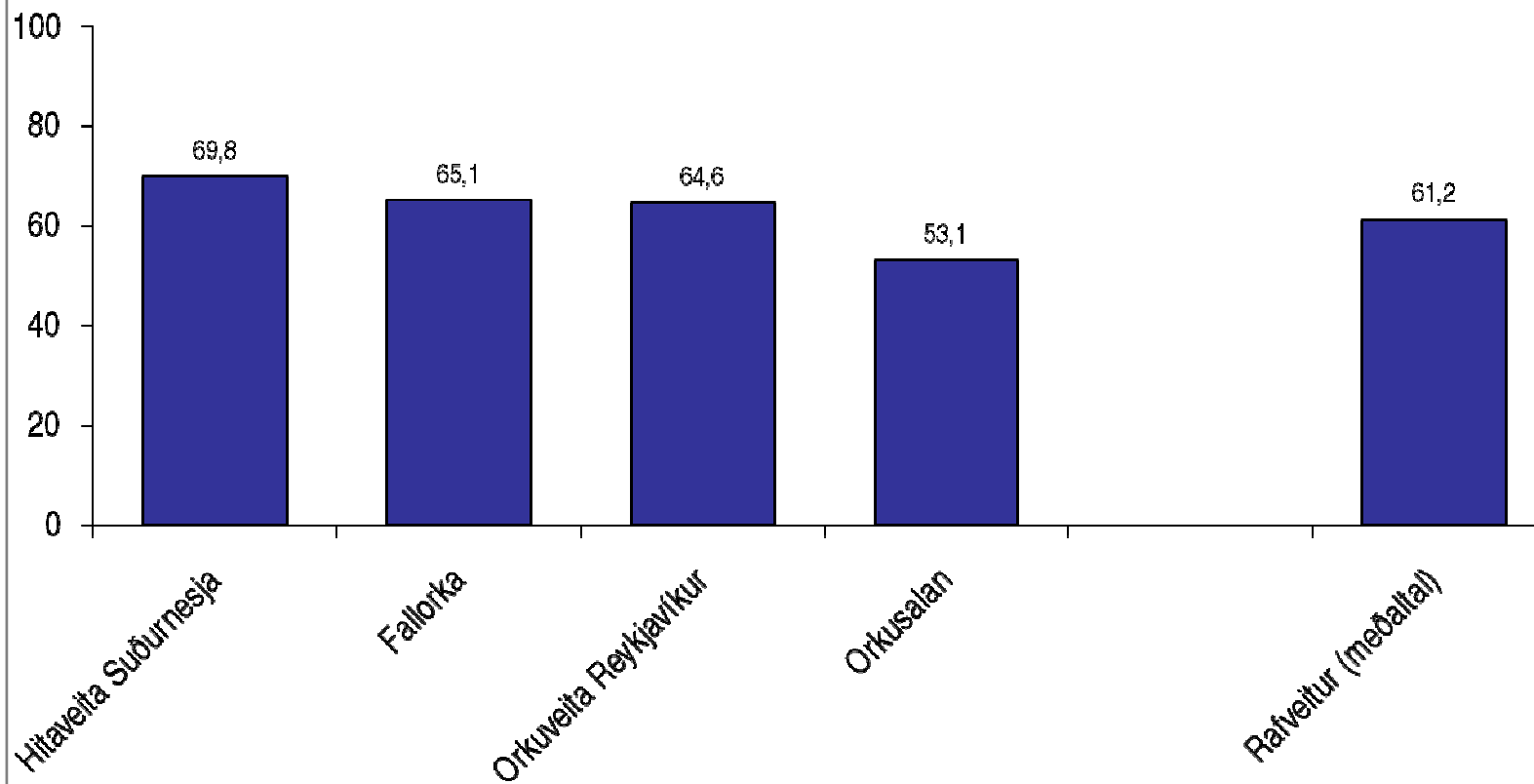
EPSI  
ICELAND

STJÓRNVÍSI  
Hrátt og framtíðarskipulag

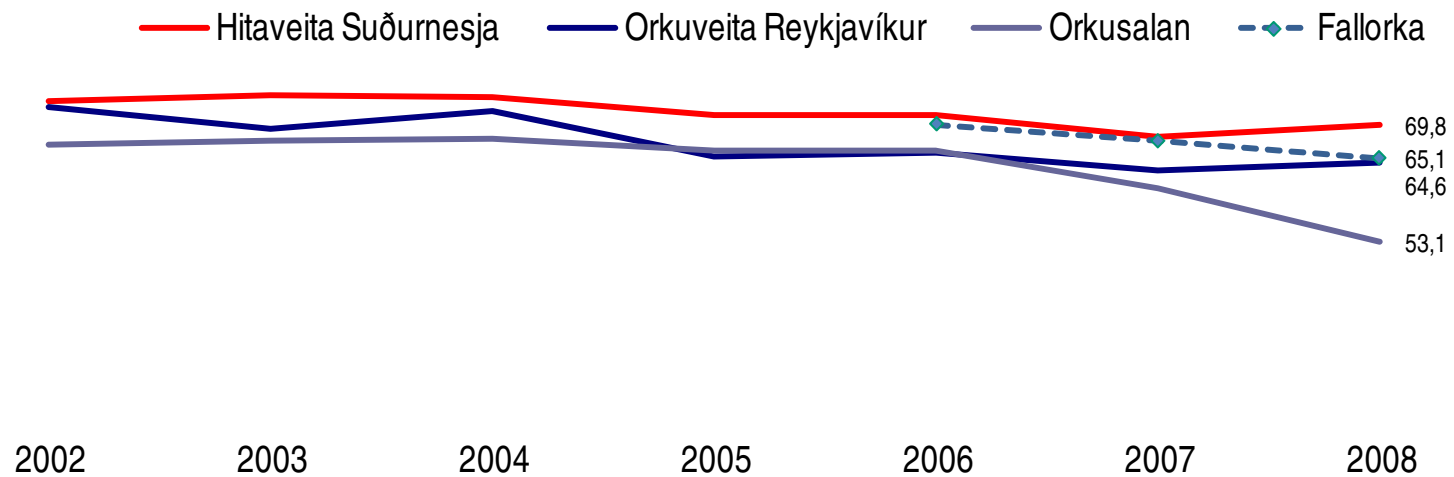
## Ánægjuvög tryggingafélaga - Þróun



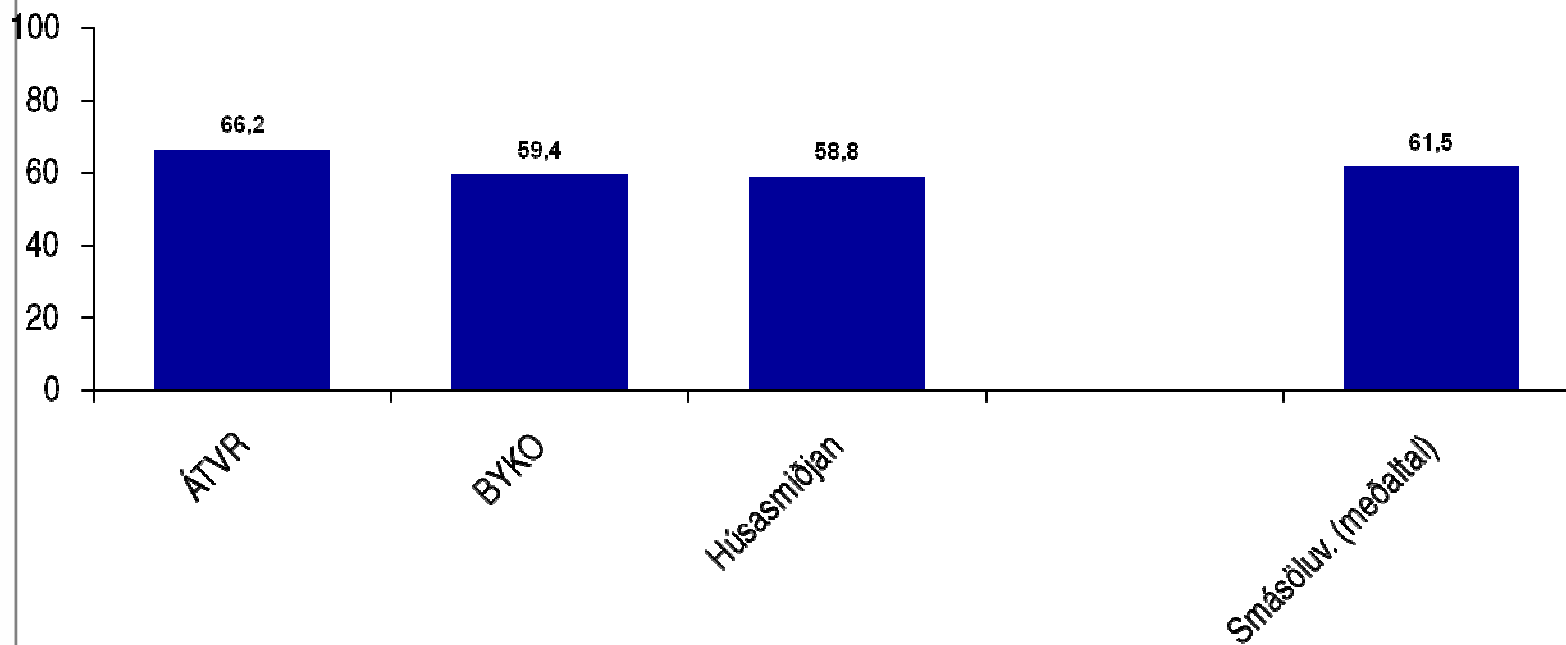
## ÁNÆGJUVOG RAFVEITNA 2008



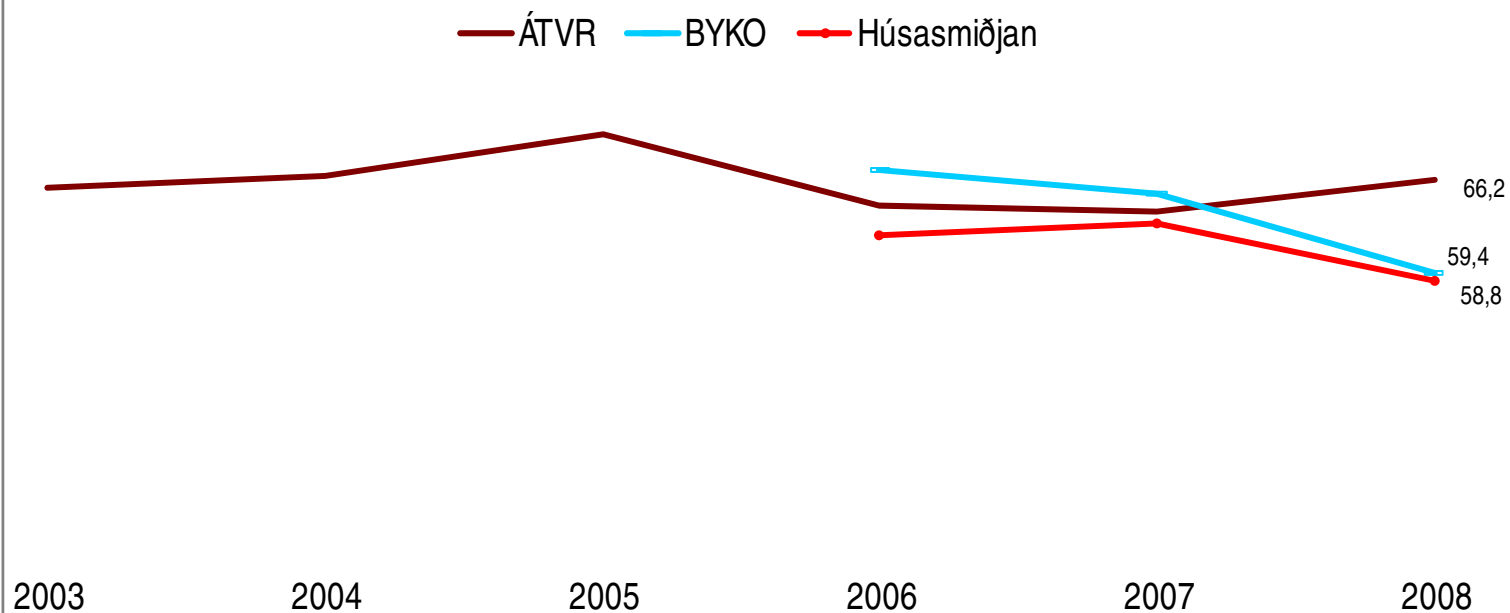
## Ánægjuvög rafveitna - Þróun



## Ánægjuvog smásöluverslunar 2008



## Ánægjuvög smásöluverslunar - Þróun





capacent  
GALLUP

SI  
Samtök iðnaðarins

EPSI  
ICELAND



## Mælingar ársins 2009 – hugleiðingar í framhaldi af fundi síðasta árs

- Hafa mælingar Íslensku ánægjuvogarinnar nýst neytendum/viðskiptavinum fyrirtækja á einhvern hátt?
- Hversu vel hafa mælingar Íslensku ánægjuvogarinnar nýst fyrirtækjum?
  - Í innra starfi?
  - Í markaðsstarfi?
- Hvert er gildi alþjóðlega (norræna) samanburðarins?
- Væri æskilegt:
  - Að leggja Íslensku ánægjuvogina niður?
  - Að breyta mælingunum og aðlaga frekar að íslenskum veruleika?
  - Að halda mælingum áfram með óbreyttu sniði?
- 19 manns svöruðu spurningunum og voru allir þeirrar skoðunar að æskilegt væri að halda mælingum áfram
- 58% (11 manns) töldu æskilegt að aðlaga Ánægjuvogina betur íslenskum aðstæðum en 42% (8 manns) vildu að mælingar væru óbreyttar.
- 69% (13 af 19) töldu Íslensku ánægjuvogina hafa nýst neytendum/viðskiptavinum mjög eða frekar vel
- 84% (16 af 19) töldu mælingarnar hafa nýst þeim fyrirtækjum sem eru mæld mjög eða frekar vel
- 37% (7 af 19) töldu alþjóðlegan/norrænan samanburð EPSI hafa frekar mikið gildi (48% töldu gildi samanburðar frekar eða mjög lítið).





# TAKK FYRIR

Nánari upplýsingar veita:

Guðbjörg Andrea Jónsdóttir, s. 540 1033 / 860 1033

[gaj@capacent.is](mailto:gaj@capacent.is)

og

Davíð Lúðvíksson, s. 591 0114 / 824 6114

[david@si.is](mailto:david@si.is)

