



ÍSLENSKA ÁNÆGJUVOGIN

KYNNING Á NIÐURSTÖÐUM
2009

23. febrúar 2010

capacent
GALLUP

SI





capacent
GALLUP

SI



Íslenska ánægjuvogin – aðferðafræði

- Árið 2009 var 11. árið sem Ánægjuvogin var notuð til að mæla ánægju viðskiptavina
- Slembiúrtak úr Viðhorfahópi Gallup, 16 ára og eldri – netkönnun
- Um 250 viðskiptavinir fyrirtækja – alls yfir 6000 svarendur
- Framkvæmdatími: október 2009 til janúar 2010
- Nokkrar atvinnugreinar mældar (nánast 100% hvers markaðar)
 - Bankar og sparisjóðir (Arion banki, BYR sparisjóður, Íslandsbanki, Landsbankinn og Sparisjóðurinn).
 - Tryggingafyrirtæki (Sjóvá, TM, VÍS og Vörður).
 - Raforkusölur (Fallorka, HS Orka, Orkusalan og Orkuveita Reykjavíkur).
 - Farsímafyrirtæki (Nova, Síminn, Tal og Vodafone).
 - Matvöruverslanir (Bónus, Fjarðarkaup, Hagkaup, Krónan, Nettó)
 - Smásala á víni (Vínbúðir ÁTVR).
 - Byggingavöruverslanir (Byko og Húsasmiðjan).



Mælitæki ánægjuvogar: Spurningalisti

- Sex meginþættir; nokkrar spurningar um hvern – alls 21 spurning:
 - Ímynd fyrirtækis (4 spurningar en voru 7 áður)
 - Væntingar viðskiptavina (4 spurningar en voru 6 áður)
 - Mat viðskiptavina á gæðum (4 spurningar en voru 7 áður)
 - Mat viðskiptavina á verðmæti vöru og þjónustu (3 spurningar en 6 áður)
 - Ánægja viðskiptavina (3 spurningar – óbreytt milli ára)
 - Tryggð viðskiptavina (3 spurningar – óbreytt milli ára)
- Ánægja viðskiptavina er í „forsæti“
 - Rannsóknir sýna sterk tengsl á milli ánægju viðskiptavina fyrirtækis og afkomu þess

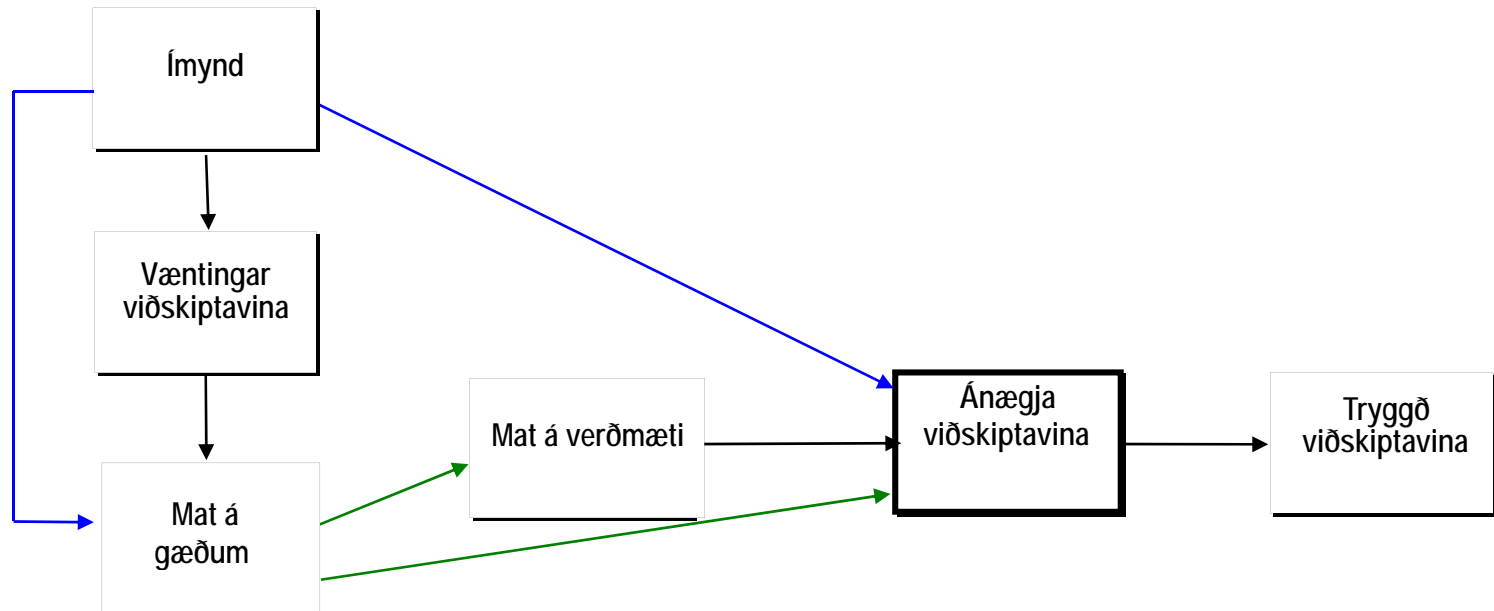
capacent
GALLUP

SI





Grunnlíkan ánægjuvogar



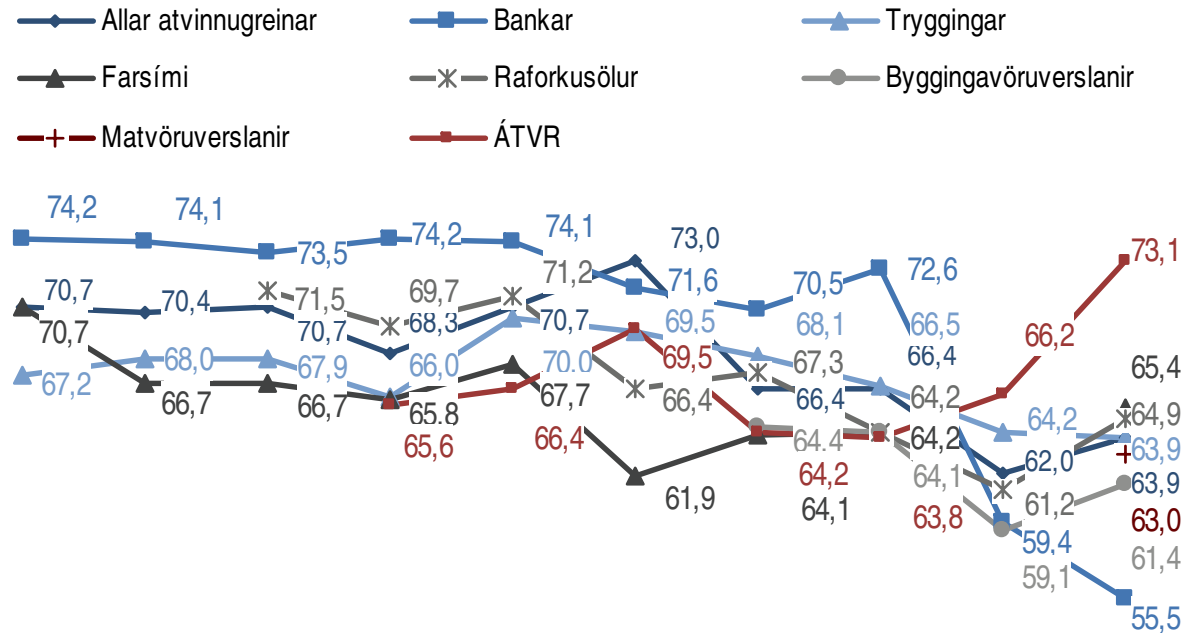
capacent
GALLUP

SI



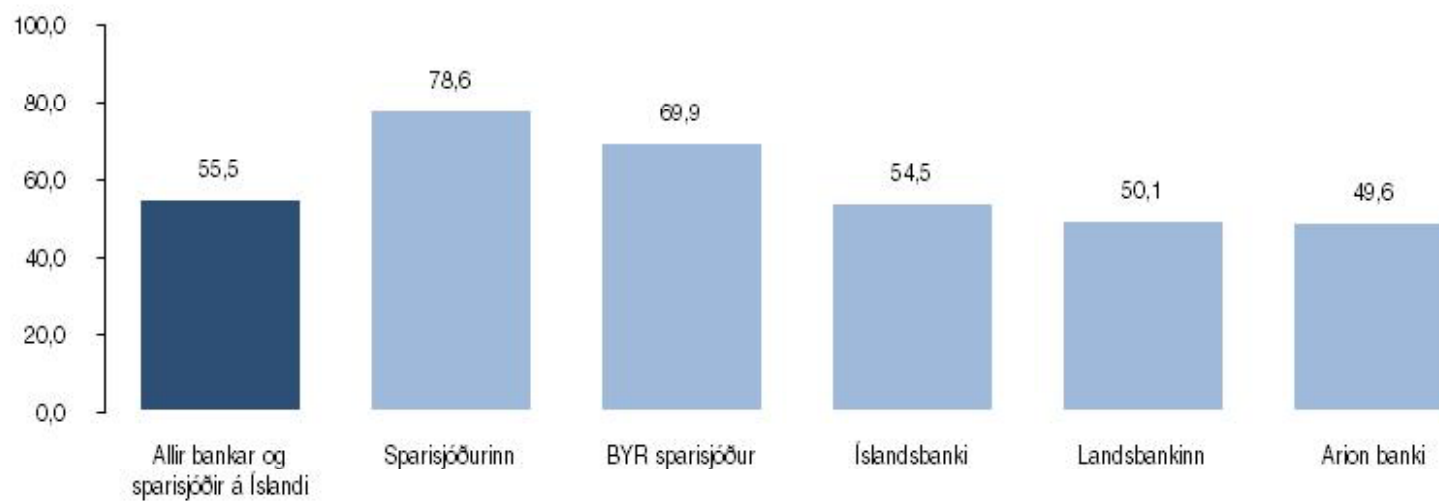
Ánægjuvog atvinnugreina - Þróun

Þróun





Ánægjuvög banka og sparisjóða 2009



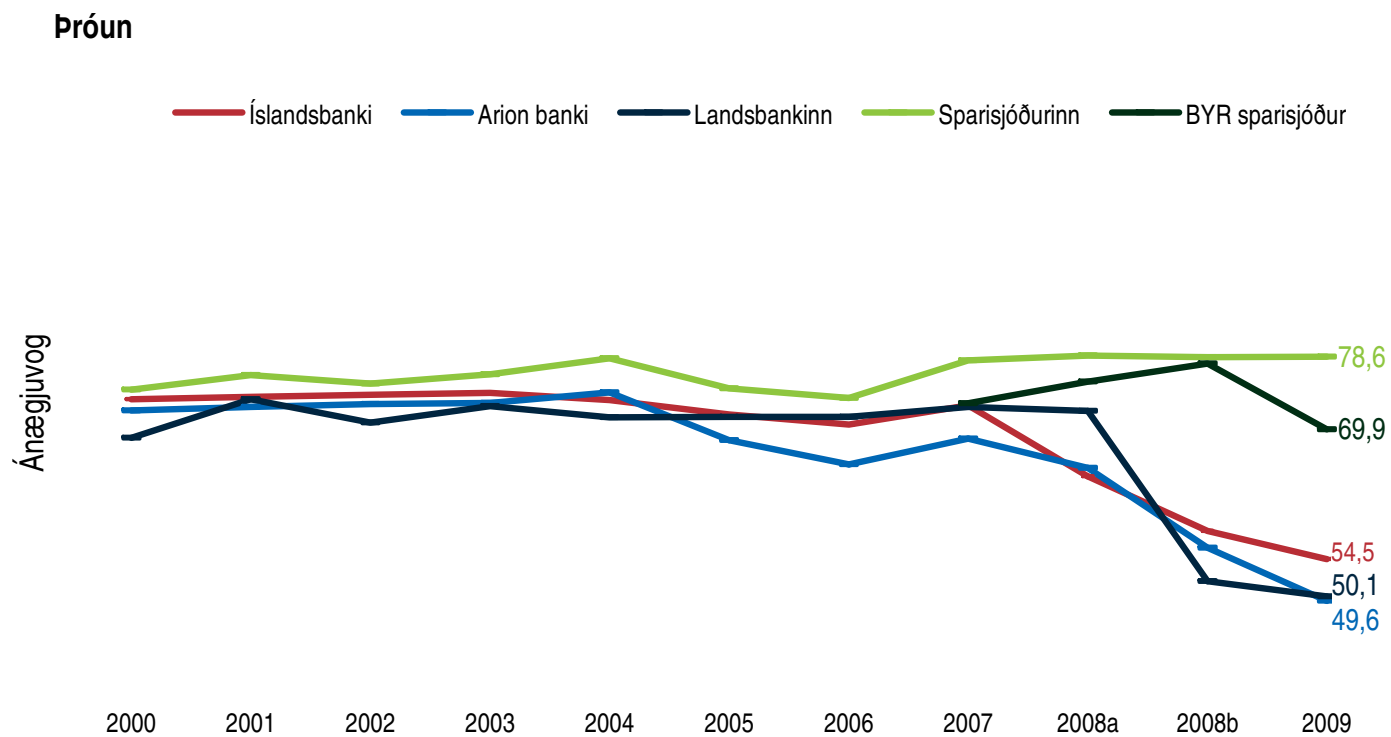
capacent
GALLUP

SI





Ánægjuvög banka og sparisjóða - Þróun



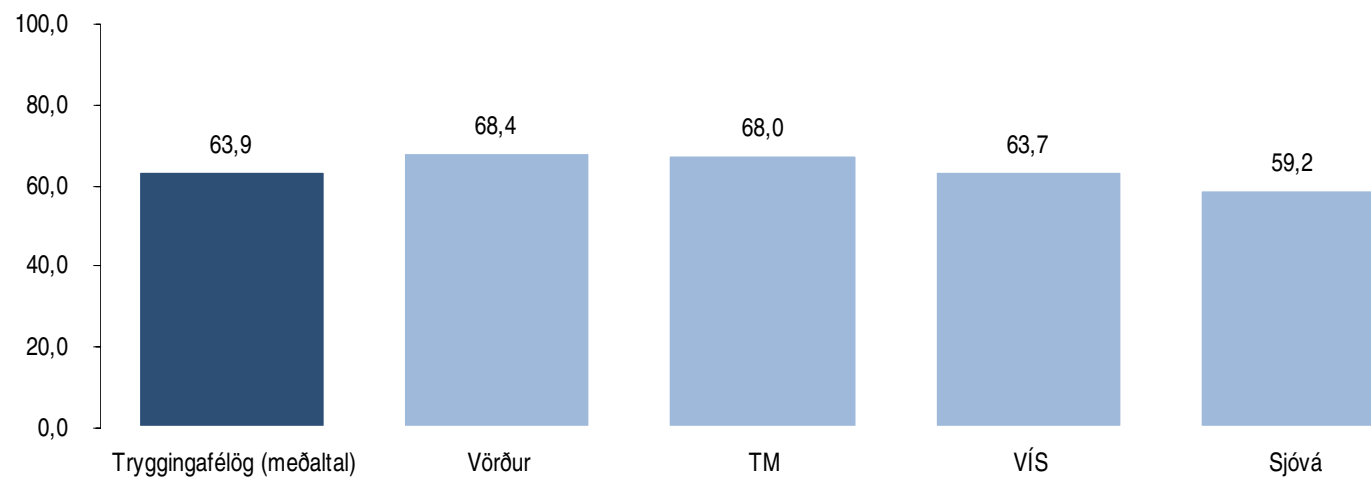
capacent
GALLUP

SI

STJÓRNVÍSI



Ánægjuvög tryggingafélaga 2009



capacent
GALLUP

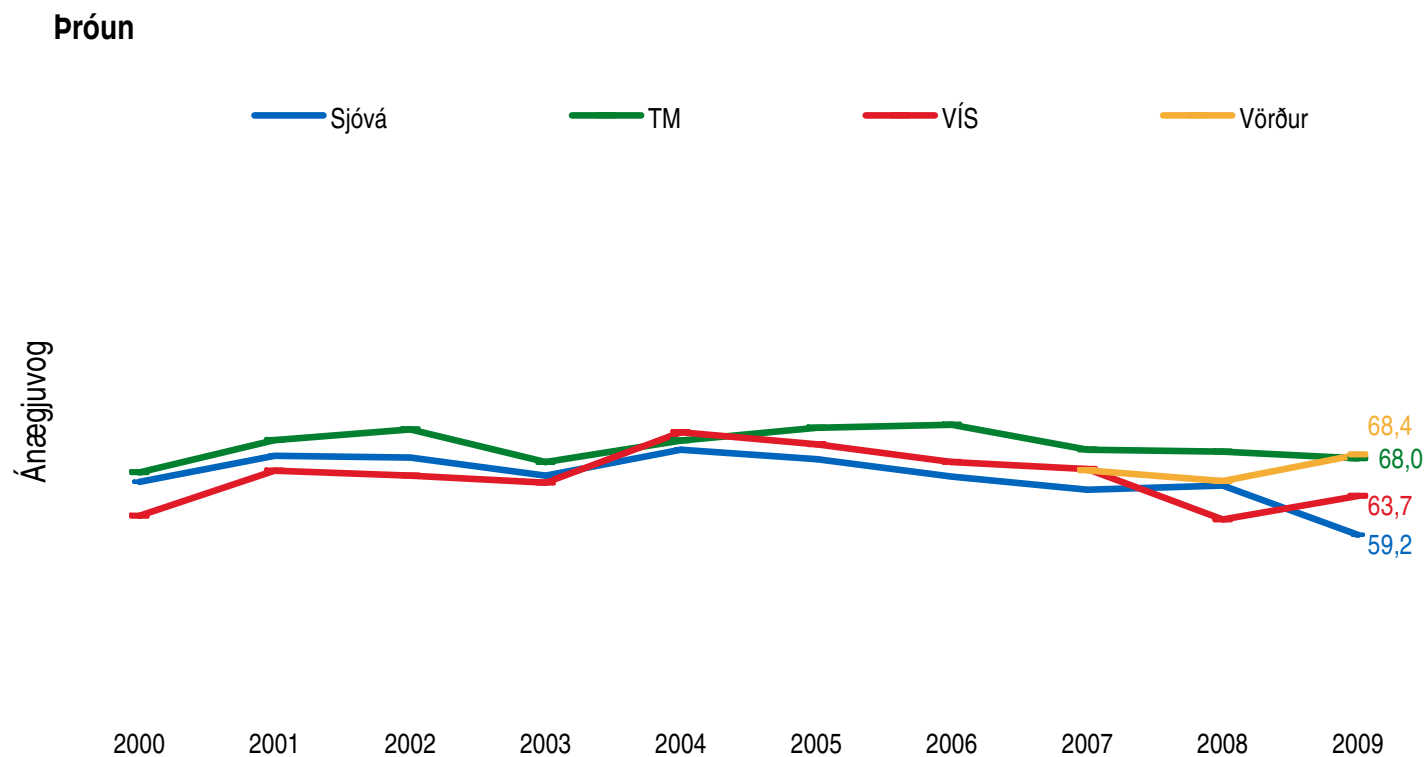
SI



STJÓRNVÍSI



Ánægjuvög tryggingafélaga - Þróun



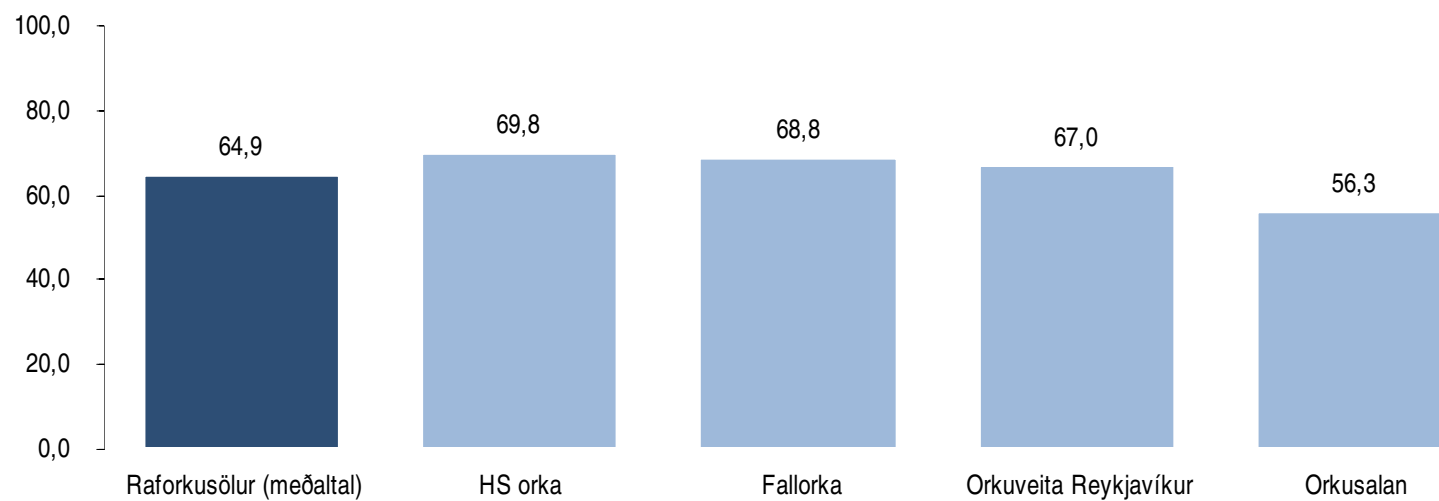
capacent
GALLUP

SI

STJÓRNVÍSI



Ánægjuvog raforkusala 2009



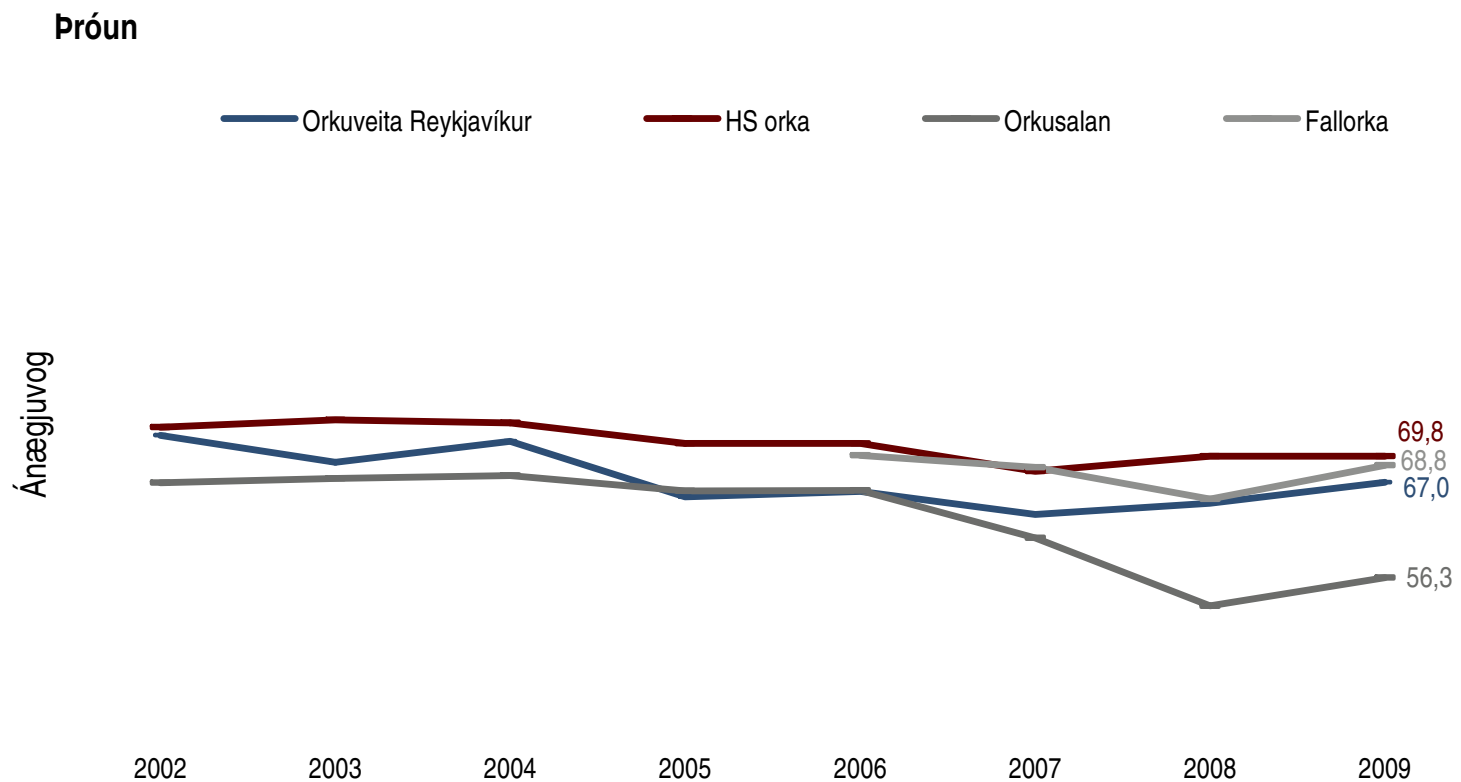
capacent
GALLUP

SI





Ánægjuvög raforkusala - Þróun



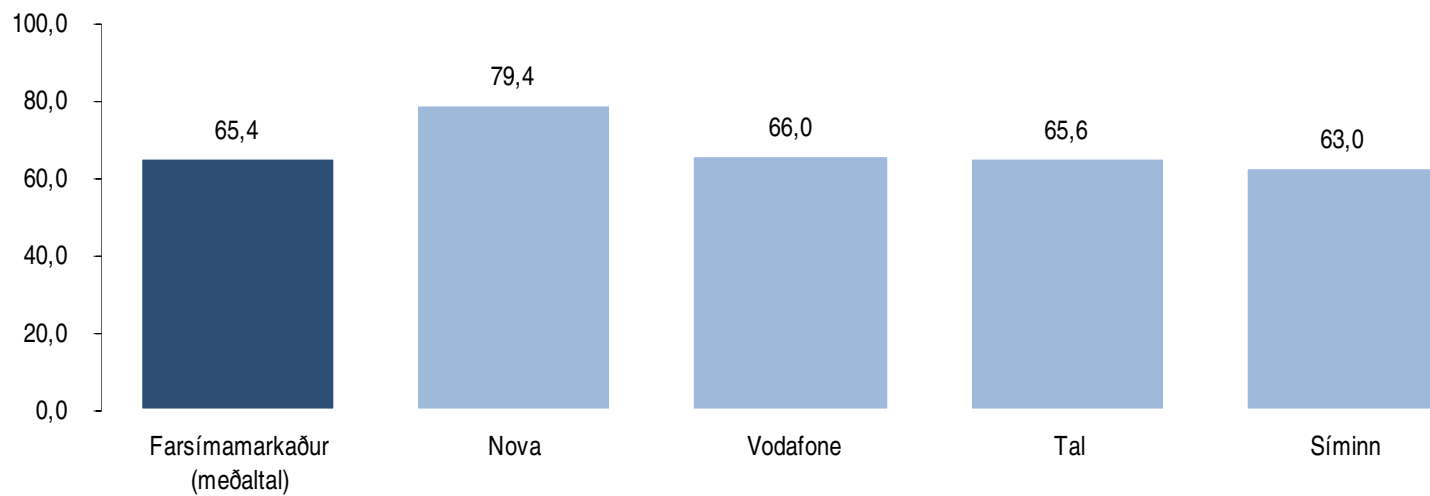
capacent
GALLUP

SI





Ánægjuvog farsíma 2009



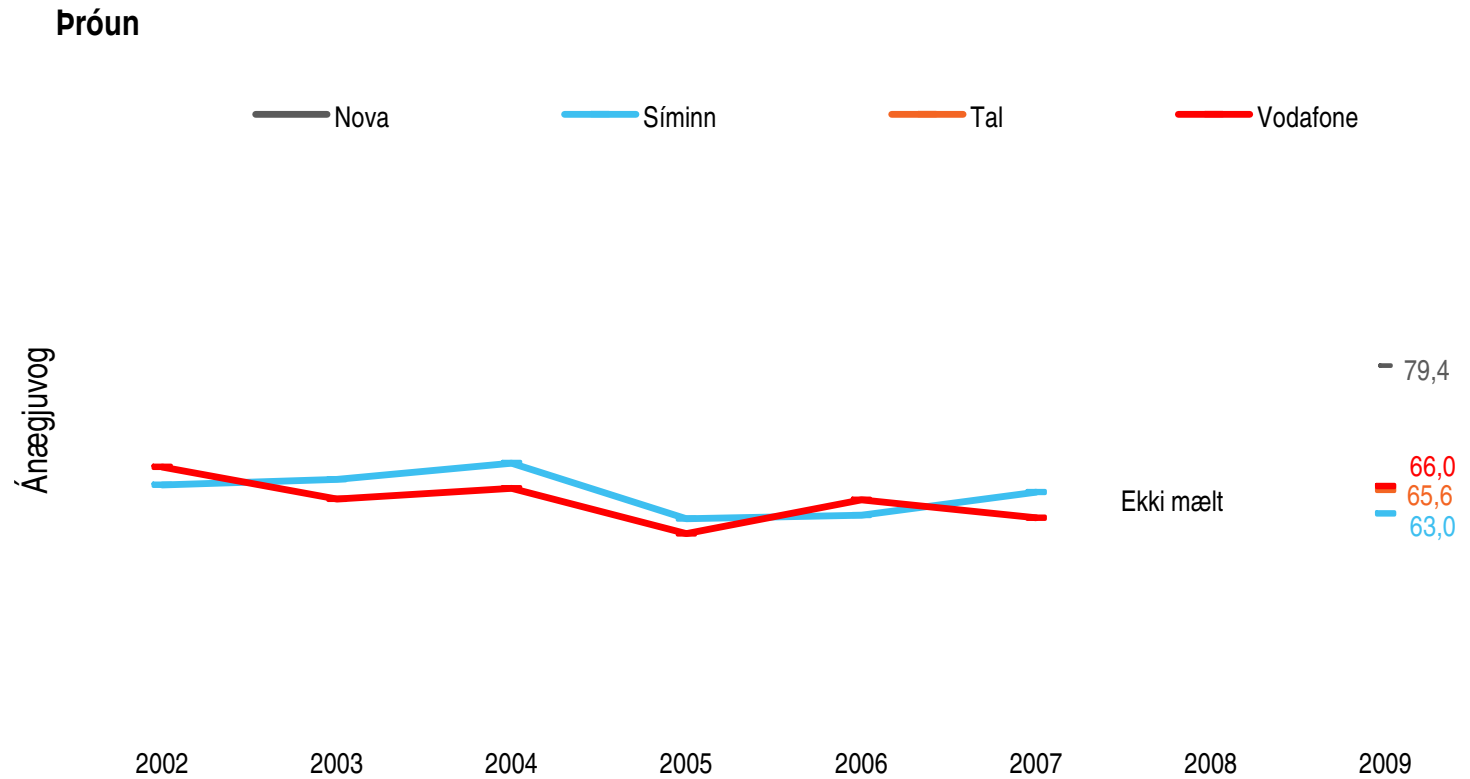
capacent
GALLUP

SI

STJÓRNVÍSI



Ánægjuvög farsíma - Þróun

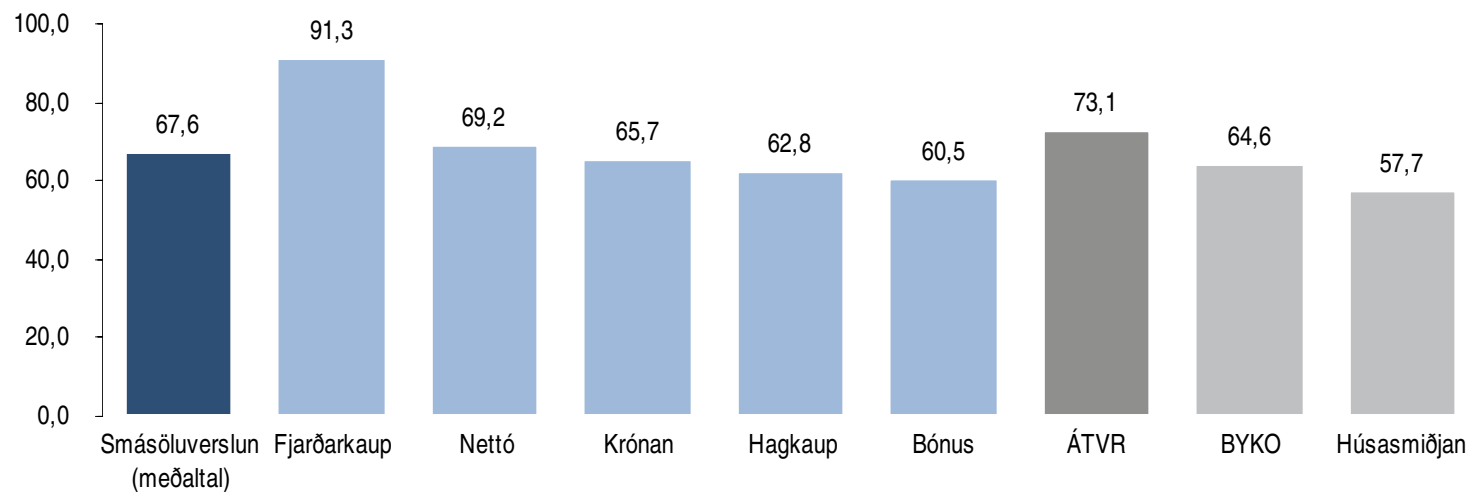


capacent
GALLUP





Ánægjuvög smásöluverslunar 2009



capacent
GALLUP

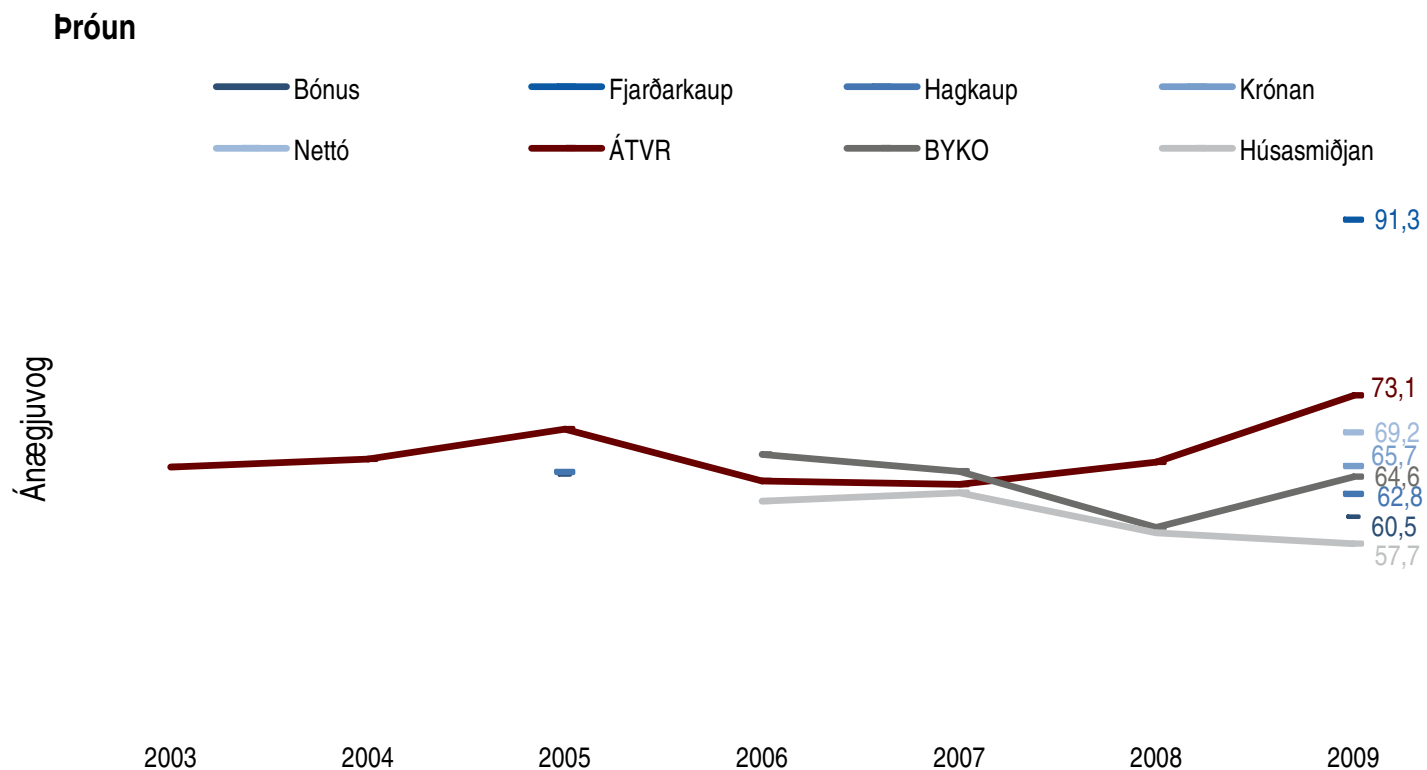
SI



STJÓRNVÍSI



Ánægjuvog smásöluverslunar - Þróun



capacent
GALLUP

SI

STJÓRNVÍSI



TAKK FYRIR

Nánari upplýsingar veita:

Guðbjörg Andrea Jónsdóttir, s. 540 1033 / 860 1033

gaj@capacent.is

og

Davíð Lúðvíksson, s. 591 0114 / 824 6114

david@si.is

capacent
GALLUP

SI

