



HÁSKÓLINN Á BIFRÖST
BIFRÖST UNIVERSITY

Þjónustumælingar - Vænt og skynjuð þjónusta

Brynjar Þór Þorsteinsson
Háskólinn á Bifröst



Innihald fyrirlesturs

- Þjónusta í hagkerfinu
- Einkenni þjónustu
- Víddir þjónustugæða
- SERVQUAL þjónustumæling
- Bil umburðalyndis
- Niðurstöður þjónustumælinga

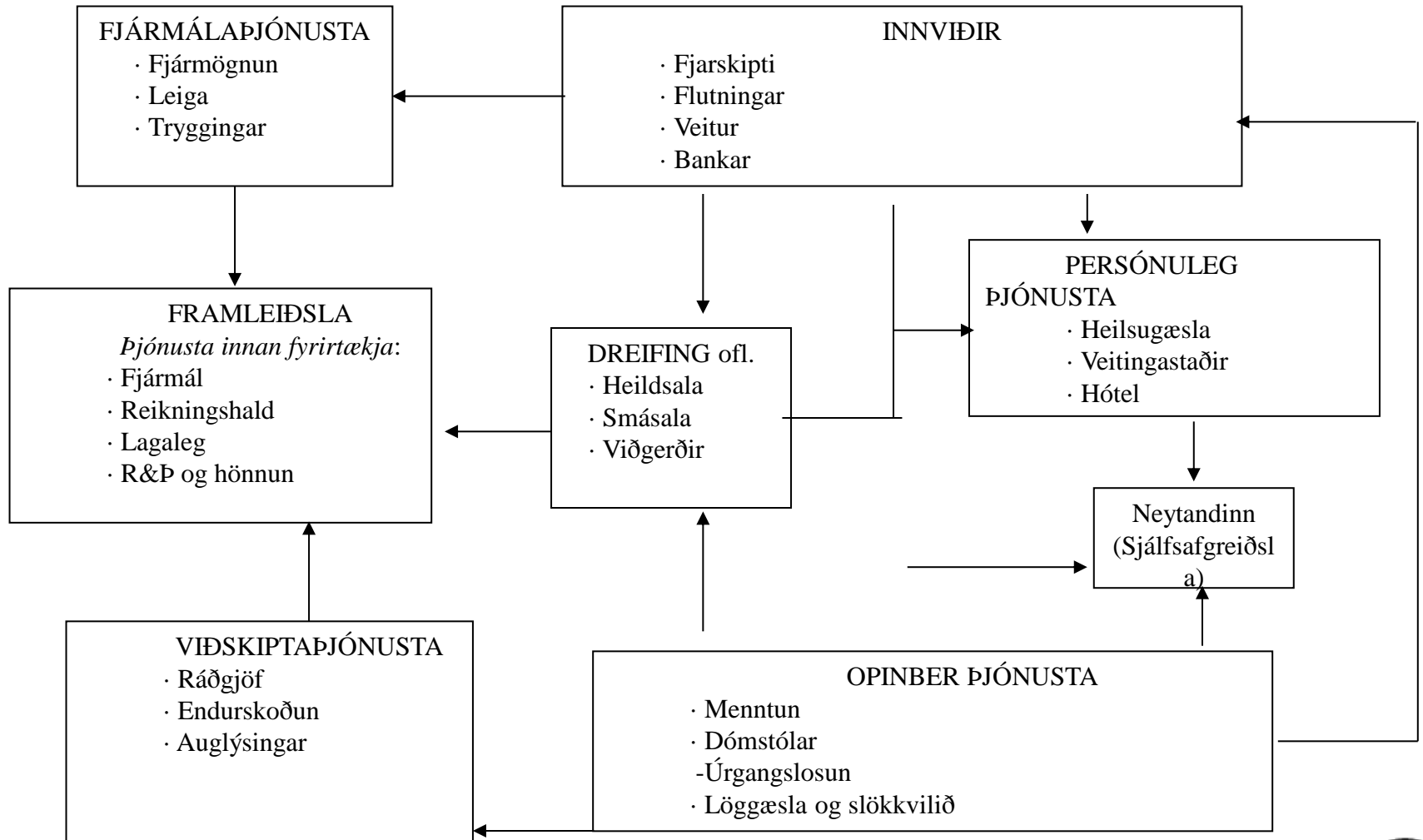


Hvað starfa margir við þjónustu?

- Vestræn ríki eru með 65-80% af þjóðarframleiðslu í þjónustugreinum
- Gera má ráð fyrir að Ísland sé með ca. 70%
- Útflutningur þjónustu hefur vaxið
- Hugbúnaður og hátæknivörur hafa vaxið
- Skapandi greinar eru vaxandi
- Ferðaþjónusta er í miklum vexti
- Flutningastarfsemi hefur vaxið mikið
- **Ekki óvarlegt að áætla að starfsmenn á Íslandi í þjónustugreinum séu að lágmarki 100.000 manns**



Þjónustugreinar í hagkerfinu



Þjónustufyrirtæki þurfa að vita

- Hverjir eru okkar viðskiptavinir?
- Hverjar eru þarfir viðskiptavina okkar?
- Hver er okkar þjónustustefna?
- Er fyrirtækið að uppfylla þarfir þeirra og óskir?

Augnablik sannleikans (e.moment of truth)

- Í hvert skipti sem viðskiptavinur kemur í snertingu við fyrirtækið skapast augnablik.
- Þetta augnablik getur ráðið um hvort að viðskiptavinurinn kemur aftur.
- Augnablikin geta varið allt frá nokkrum sekúndum upp í fleiri mínútur.



Einkenni þjónustu

- Óáþreifanleg og ósýnileg
- Þjónustu er neytt um leið og hún er framleidd (forgengileg)
- Þjónustu er ekki hægt að geyma eða flytja
- Veitir óáþreifanlegt virði þess sem nýtur hennar

Víddir þjónustugæða

- *Áreiðanleiki*: Fyrirtækið stendur við þá þjónustu sem lofað var og ábyrgist. Dæmi: fá póstinn á sama tíma hvern dag.
- *Svörun/viðbragð*: Vilji til að aðstoða viðskiptavininn eins fljótt og auðið er. Dæmi: forðast að láta viðskiptavininn bíða vegna engrar sjáanlegrar ástæðu.

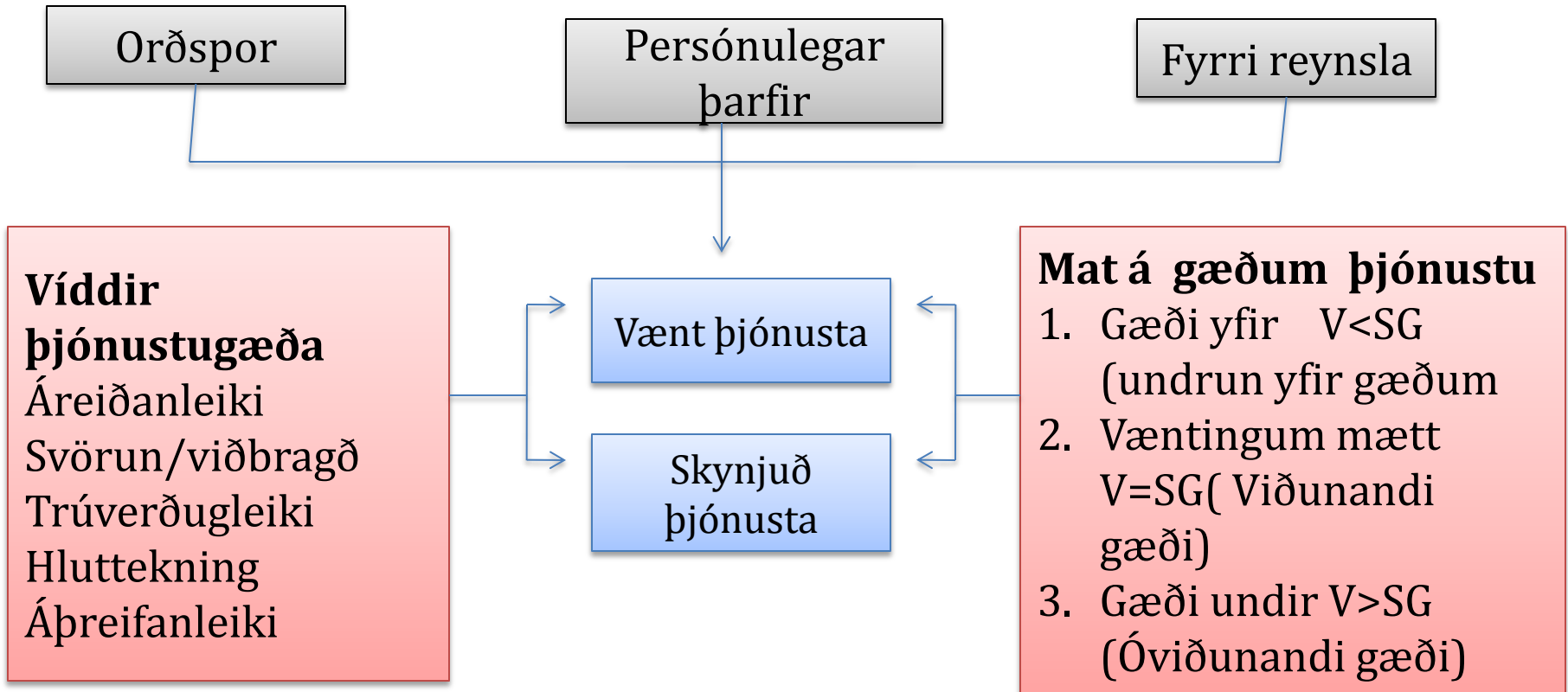


Víddir þjónustugæða

- *Trúverðugleiki*: Hæfnin til að miðla einlægni og öryggi til að vekja traust og trúverðugleika viðskiptavina. Dæmi: að vera kurteis við viðskiptavininn og sýna honum virðingu.
- *Hluttekning*: Hæfnin til að setja sig í spor viðskiptavinarins. Dæmi: hlusta vel á viðskiptavininn.
- *Ápreifanleiki*: Ápreifanlegir og efnislegir þættir fyrirtækisins. Dæmi: Hreinlæti á veitingastað.



Þjónustumæling SERVQUAL



Heimild: Mynd byggð á bókinni Service Management-Fitzimmons & Fitzimmons.

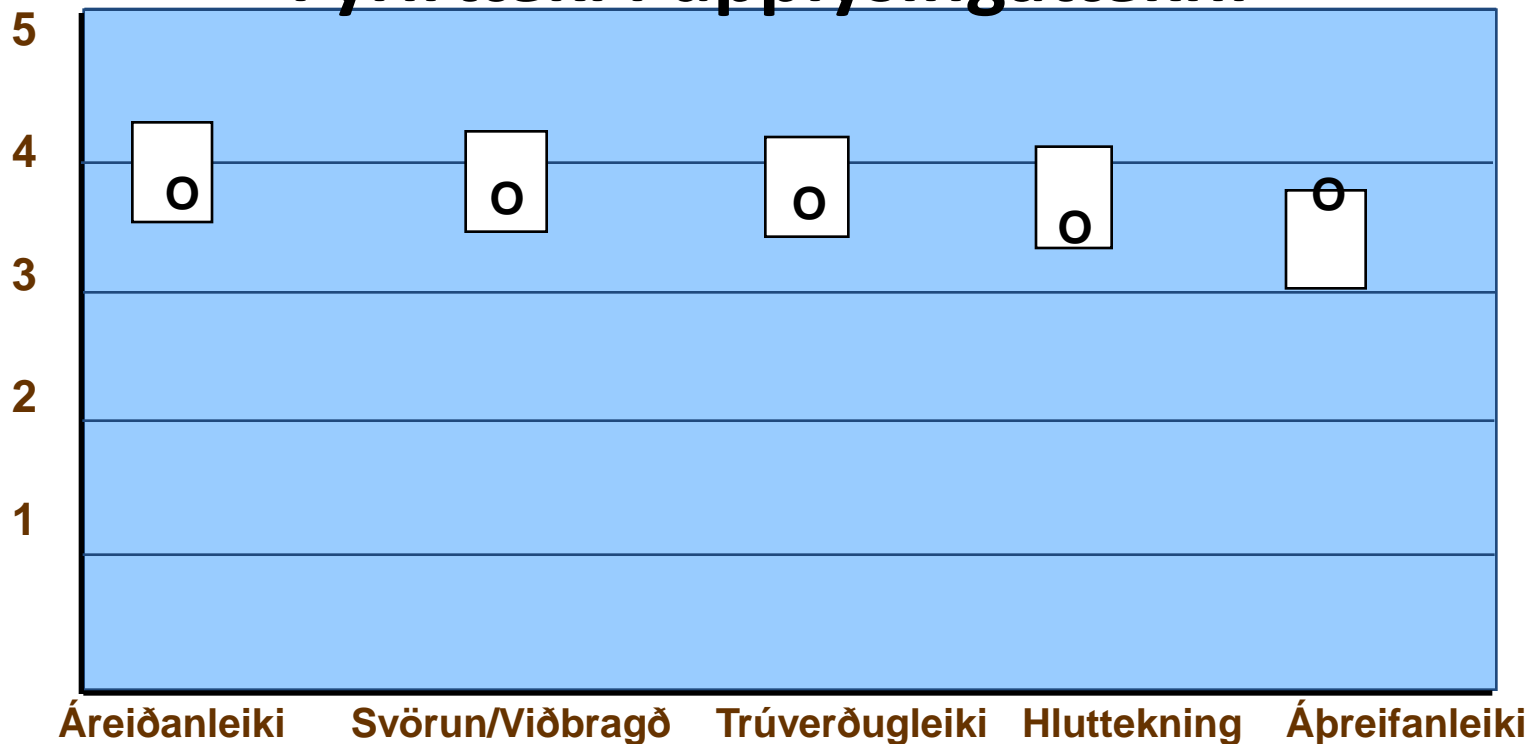


Bil umburðalyndis (e.zone of tolerance)



Skynjun á þjónustugæðum í samhengi við bil umburðalyndis (eftir viddum) -

Fyrirtæki í upplýsingatækni



□ = Bil umburðalyndis ○ = Skynjun þjónustugæða



SERVQUAL aðferð

- Alls 21 paraðar spurningar um hverja vídd.
- Þátttakendur spurðir hvort þjónusta sé í samræmi við væntingar, yfir eða undir.
- Notast við 5 eða 7 punkta Likert skala, einkunnin 3 eða 4 uppfyllir væntingar:
- „xxxx stendur við gefin loforð:

1 2 3 4 5 6 7“



Dæmi um niðurstöður

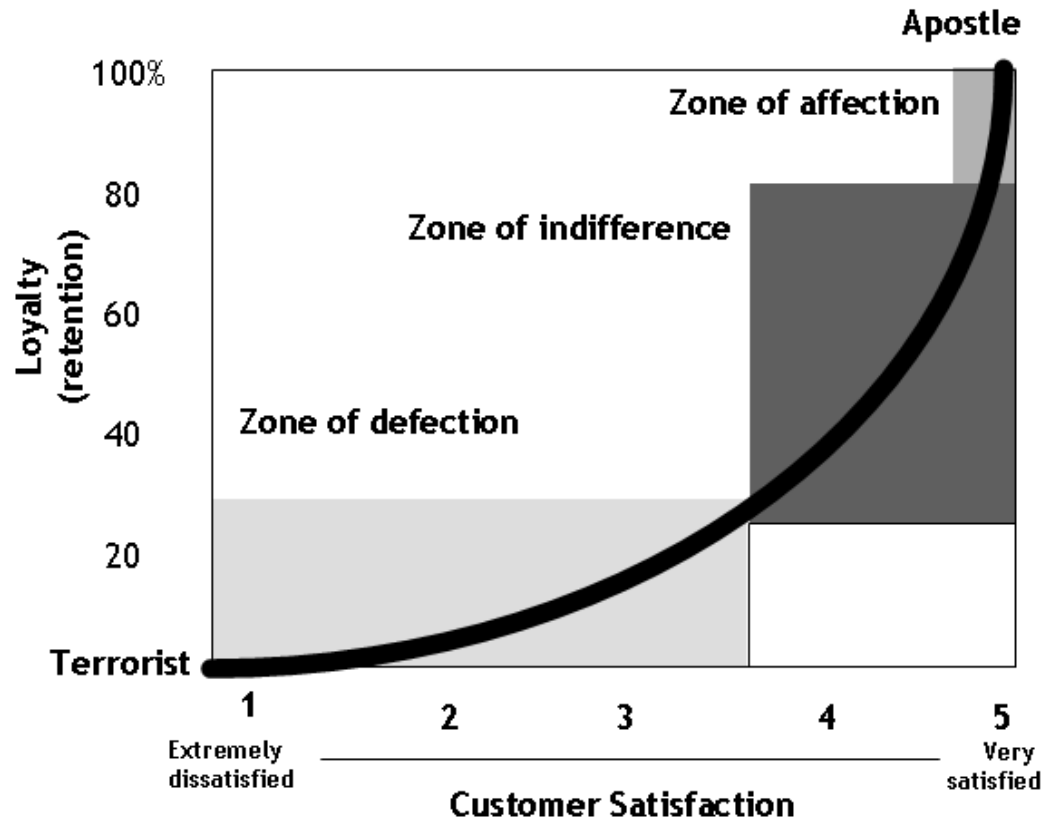
Vídd	Meðaltal	Staðalfrávik	Styrkleikabil
Áreiðanleiki	5,03	1,28	Aðgerðabil
Svörun	5,32	1,21	Starfhæft bil
Trúverðugleiki	5,36	1,25	Starfhæft bil
Hluttekning	4,83	1,17	Aðgerðabil
Ápreifanleiki	5,02	1,21	Aðgerðabil

	Aðgerðabil	Starfhæft bil	Styrkleikabil
Styrkleikabil m.v. 5 punkta	1,00 – 3,69	3,70 – 4,19	4,20 – 5,00
Styrkleikabil m.v. 7 punkta	1,00 – 5,04	5,05 – 5,79	5,80 – 7,00

Heimild: Grönfeldt & Strother (2006)



Sambandið á milli tryggðar og ánægju



Source: Adapted from Heskett, J.L., Jones, T.O., Loveman, G.W., Sasser, Jr., L.W., & Schlesinger, L.A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, (March-April), 164-174.



Servqual gögn – gera þau gagn?

- Við getum metið þjónustugæði út frá sjónarhorni viðskiptavina
- Fyrirtæki geta mælt vænta og veitta þjónustu viðskiptavina yfir tímabil og frávik frá þeim
- Fyrirtæki geta borið niðurstöður saman við samkeppnisaðila eða dæmi um bestu viðmið
- Mikilvægt tól til að þekkja og læra væntingar viðskiptavina





HÁSKÓLINN Á BIFRÖST

BIFRÖST UNIVERSITY