

[Skjalið yfirfarið og samþykkt á stjórnarfundum þann 17.05.2018]

Heiti mælikvarða: Ánægja viðskiptavina

Tengist stefnu og grunnstoð: Gæðastefnu ON og gæðastefnu OR.

Grunnstoð ON: Ánægja viðskiptavina.

Grunnstoð OR: Virðing fyrir þörfum viðskiptavina.

Tíðni mælinga: 1x á ári hver mæling.

Markmið:

Ánægðir viðskiptavinir á einstaklingsmarkaði.

Skilgreining á mælikvarða (lýsing og hvernig mælt):

Þessar mælingar eru gerðar:

Fyrirtæki	Mælikvarði	Nánar
ON	Ánægja viðskiptavina	Ánægja $\geq 65\%$ – mælt árlega – íslenska ánægjuvogin
ON	Ánægja viðskiptavina	Ánægja $\geq 3,7$ – mælt árlega - þjónustukönnun á einstaklingsmarkaði
ON	Ánægja viðskiptavina	Ánægja $\geq 3,7$ – mælt árlega - þjónustukönnun á fyrirtækjamarkaði

Íslenska ánægjuvogin – árleg könnun:

Ánægjuvogin sjálf samanstendur af þremur spurningum:

1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með reynslu þína af [fyrirtæki]?
2. Hugleiddu allar væntingar þínar til [fyrirtækis] annars vegar og reynslu þína af fyrirtækinu hins vegar. Að hve miklu leyti uppfyllir [fyrirtækið] væntingar þínar?
3. Núna biðjum við þig um að ímynda þér hið fullkomna [fyrirtæki á viðkomandi markaði]. Hversu nálægt slíku fyrirtæki er [fyrirtækið]?

Ánægjuvögareinkunnin tekur gildi á kvarðanum 0-100, þar sem hærrí einkunn gefur til kynna meiri ánægju.

Árleg þjónustukönnun ON einstaklingsmarkaður: Spurt er „á heildina litið, hversu ánægður / óánægður ertu með þjónustu ON“. Mælikvarðinn er 1-5 þar sem 1 er mjög óánægður og 5 er mjög ánægður.

Árleg þjónustukönnun ON fyrirtækjamarkaður: Spurt er „á heildina litið, hversu ánægður / óánægður ertu með þjónustu ON“. Mælikvarðinn er 1-5 þar sem 1 er mjög óánægður og 5 er mjög ánægður.

Gæðastjóri þessum gögnum saman í heild sinni fyrir samstæðuna þar sem fram koma orsakir fyrir hugsanlegum frávikum og viðbrögð við þeim.

Vikmörk

	Ástand	Skilgreining
Grænt	Markmiði náð	Ánægja $\geq 65\%$ eða 3,7
Gult	Markmiði ekki náð – athuga aðgerðir	
Rautt	Markmiði ekki náð – þarfnast aðgerða	Ánægja $< 65\%$ eða 3,7

Birting og vistun mælinga

Birting:

Niðurstöður eru gerðar aðgengilegar í Tablau.

Þegar niðurstöður mælinga liggja fyrir eru niðurstöður kynntar á Hringborði, framkvæmdastjóri ON kynnir niðurstöður fyrir stjórn ON og forstjóri OR kynnir niðurstöður fyrir stjórn OR.

Vistun: Skjalakerfi OR.

Aðgengi (þarf að takmarka aðgang?): Opið.

[Skjalið yfirfarið og samþykkt á stjórnarfundum þann 17.05.2018]

Gagnaöflun, vinnsla og geymsla

Grunngögn: Lykilárangursmælingar ON.

Úrvinnsla: Þjónusta.

Ábyrgðarmenn

Ábyrgðarmaður endurskoðunar / úreldingar:
Gæðastjóri.

Umsjónarmaður mælinga:
Forstöðumaður einstaklingsmarkaðar.