

Orkubú Vestfjarða

Þjónustukönnun

Október 2013

Skýrsla þessi og innihald hennar er eingöngu til innanhússnota hjá því fyrirtæki, stofnun eða einstaklingi sem hana keypti. Öll opinber birting eða dreifing er óheimil án skriflegs leyfis Capacent Gallup. Starfsemi Capacent Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Auk þess er Capacent Gallup aðili að ESOMAR og WIN.
Allur réttur áskilinn: © Capacent Gallup.

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Orkubú Vestfjarða
Markmið	Að mæla upplifun viðskiptavina af þjónustu fyrirtækisins og breytingar frá fyrri mælingu.
Framkvæmdatími	15. - 25. október 2013
Aðferð	Síma- og netkönnun
Úrtak	Handahófsvalið: Símahluti er 974 manns í póstnúmerum 380-524, 18 ára og eldri, úr þjóðskrá. Svarendur í símahluta fengu val um að svara í síma eða svara á netinu. Nethluti er 401 manns úr póstnúmerum 380-524, 18 ára og eldri, úr Viðhorfahópi Capacent Gallup.
Verknúmer	4023397

Stærð úrtaks og svörun	Símahluti	Nethluti	Heild
Úrtak	974	401	1375
Svara ekki	662	165	827
Fjöldi svarenda	312	236	548
Svarhlutfall	32,0%	58,9%	39,9%
Svör í síma	208		208
Svör á neti	104	236	340

Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtak endurspegli þýði með tilliti til kyns, aldurs og búsetu. Fjöldatölur í skýrslunni eru því námunðaðar að næstu heilu tölu, en hlutföll og meðaltöl miðast við fjöldatöluna eins og hún væri með aukastöfum. Misræmi getur því verið á samanlögðum fjölda einstaklinga í greiningum og í tíðnitöflum.

Hlutfall svarenda fyrir vigtun:

Kyn:

Karlar	53,3%
Konur	46,7%

Aldur:

18-24 ára	5,8%
25-34 ára	11,3%
35-44 ára	16,2%
45-54 ára	24,5%
55 ára eða eldri	42,2%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

Kyn:

Karlar	51,7%
Konur	48,3%

Aldur:

18-24 ára	15,3%
25-34 ára	15,6%
35-44 ára	15,4%
45-54 ára	21,3%
55 ára eða eldri	32,5%

Reykjavík, 29. október 2013

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

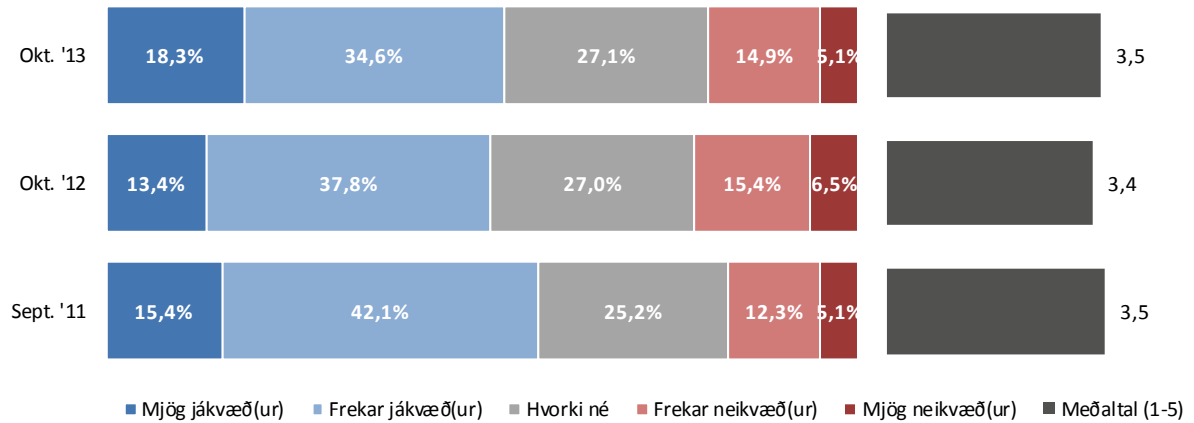
Gísli Steinar Ingólfsson
Sigríður Herdís Bjarkadóttir

Allar ábendingar varðandi framsetningu skýrslunnar eru vel þegnar.
Vinsamlegast sendið tölvupóst á abending@capacent.is til að koma þeim á framfæri.

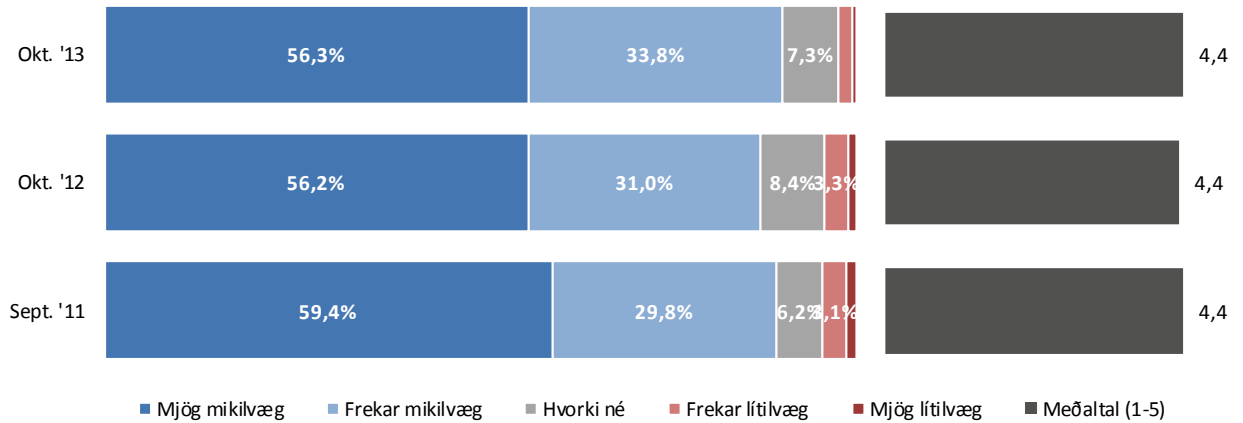


Helstu niðurstöður

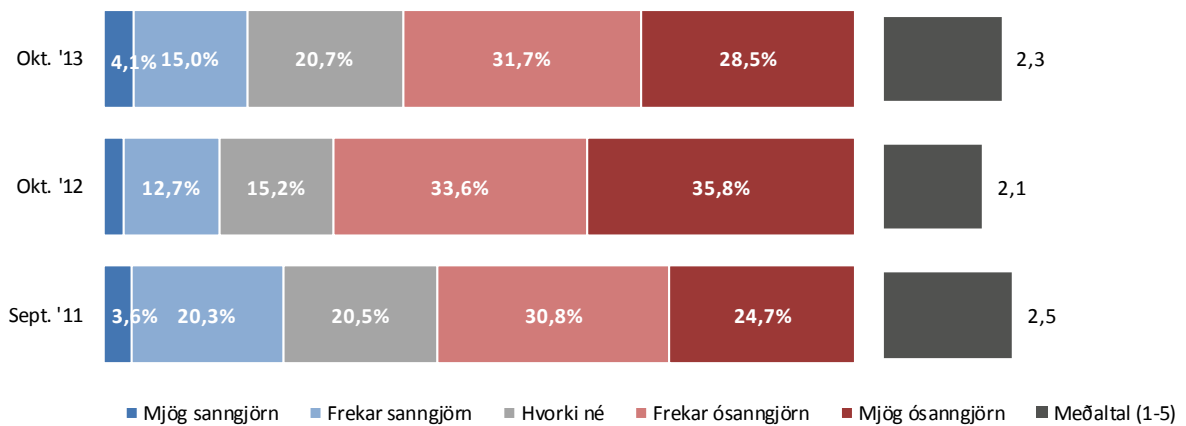
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?



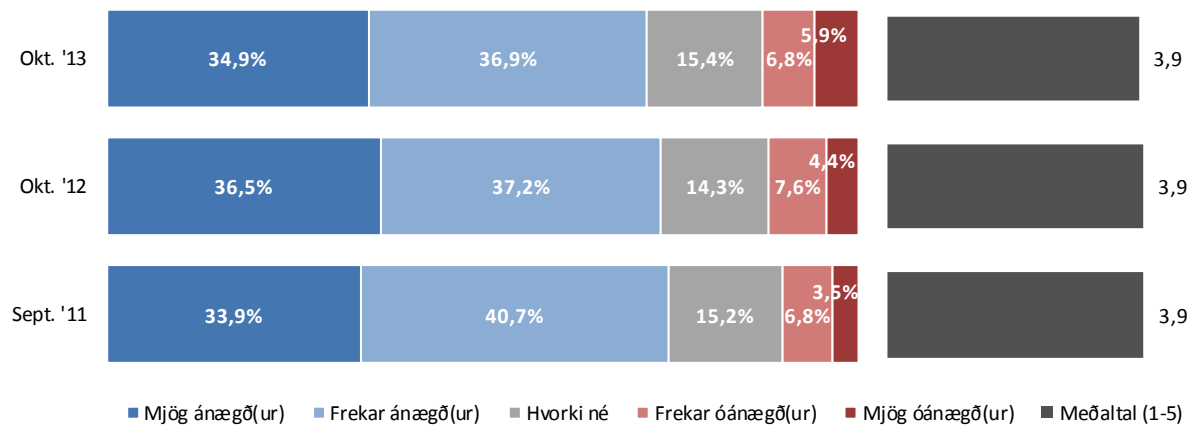
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?



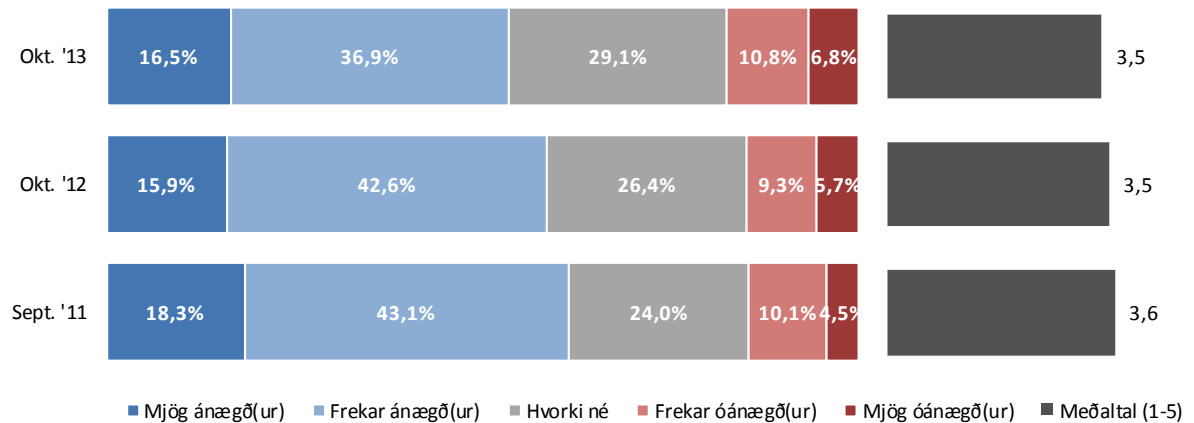
Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?



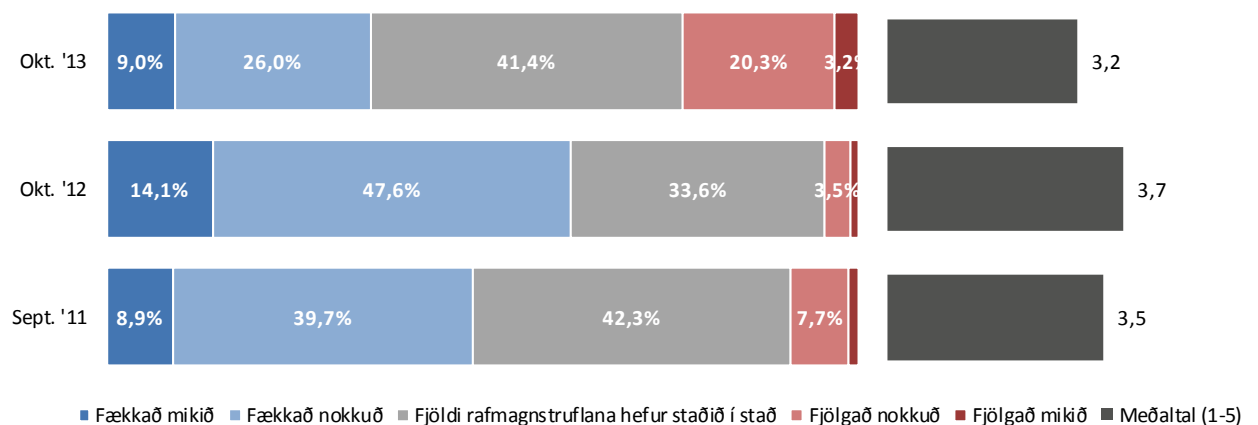
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?



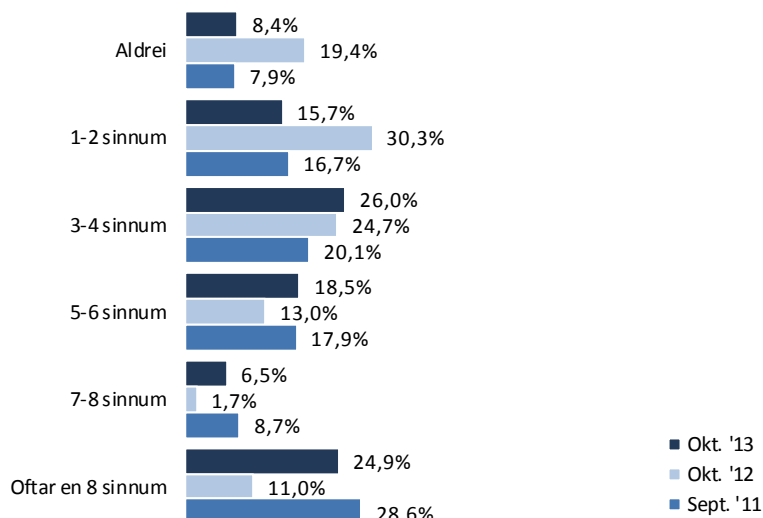
Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?



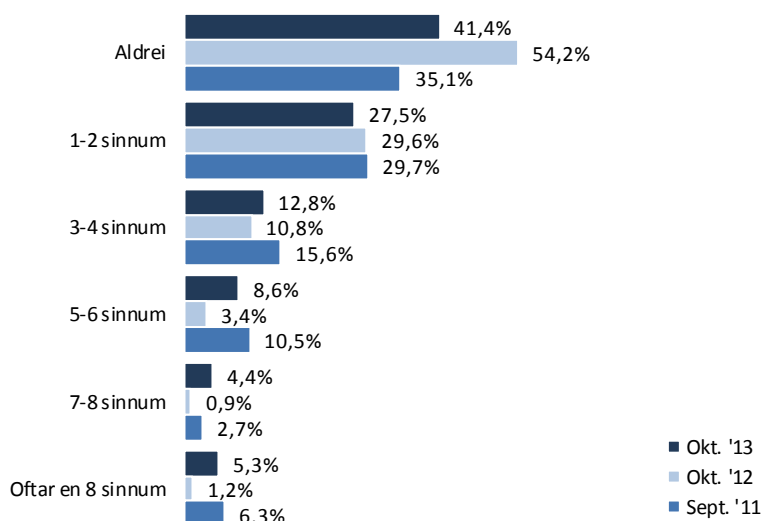
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum samanborið við 12 mánuði þar á undan?



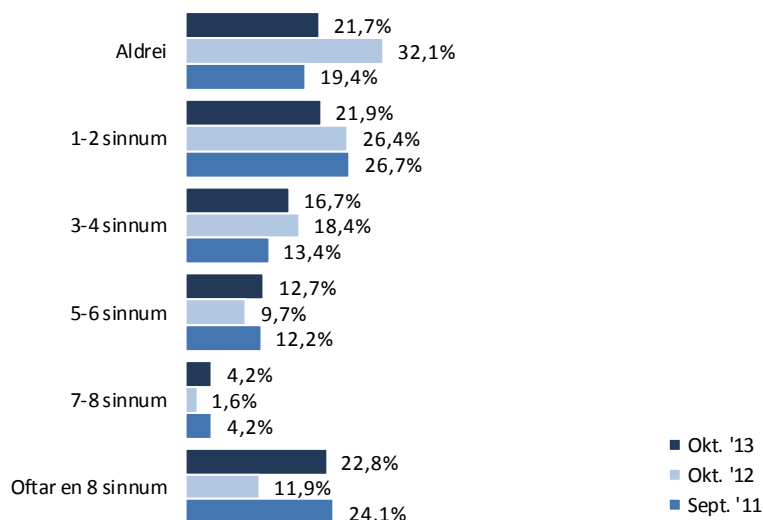
Hve oft, ef einhvern tímann telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2012 til september 2013)?



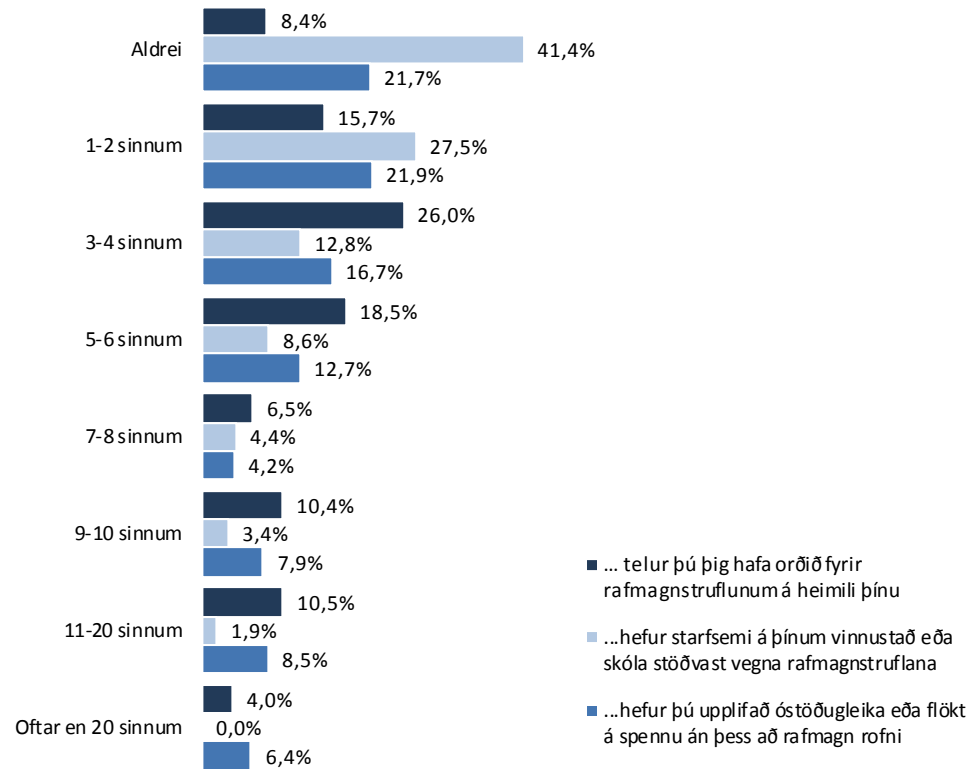
Hversu oft, ef einhvern tímann hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2012 til september 2013)?



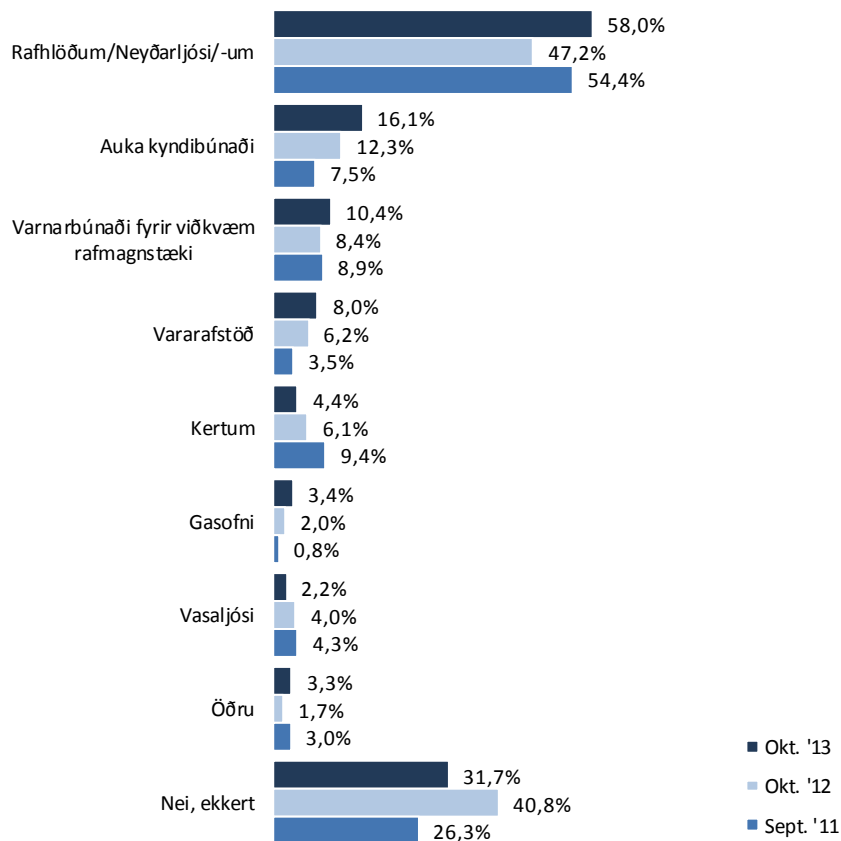
Hversu oft, ef einhvern tímann hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2012 til september 2013)?



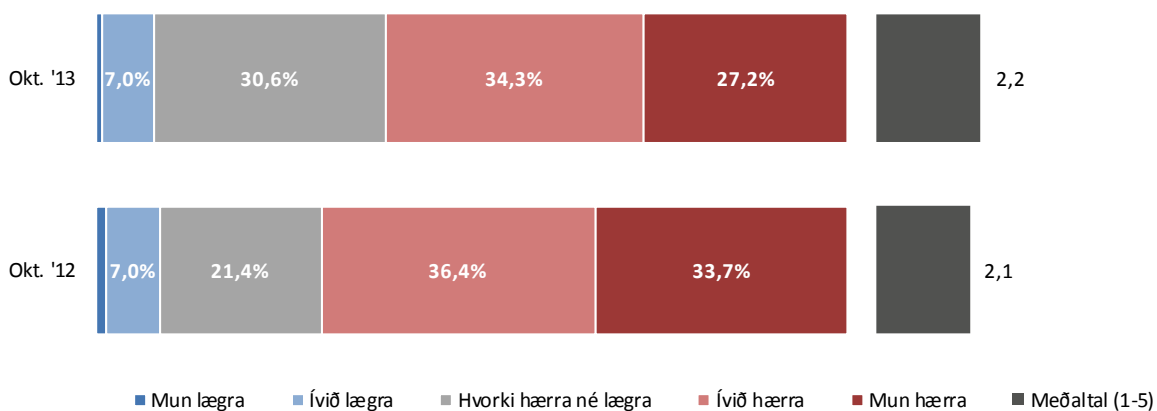
Hve oft, ef einhvern tímann ... á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2012 til september 2013)?



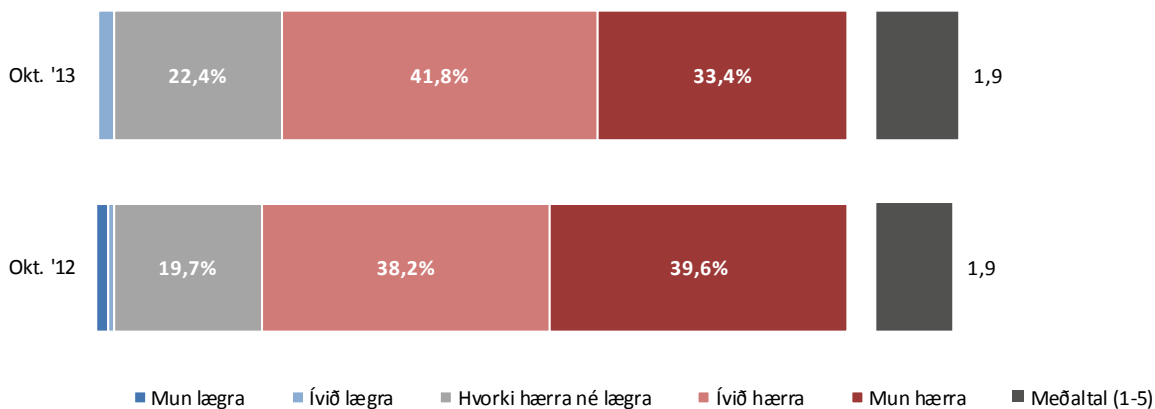
Hefur þú komið þér upp einhverju af eftirtöldu til að bregðast við straumleysi eða rafmagnstruflunum?



Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

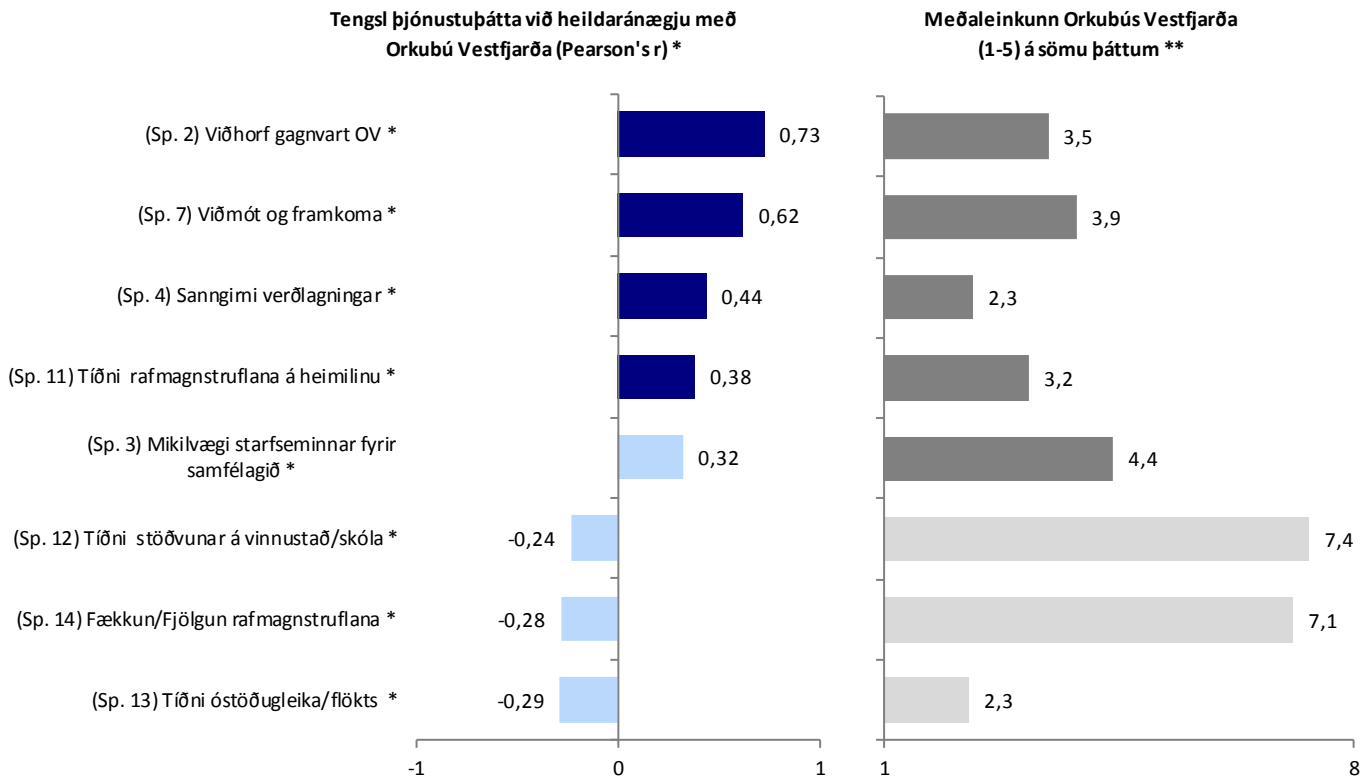


Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?



Fylgnigreining

Athuguð voru tengsl nokkurra þjónustubátta við heildaránægju með Orkubú Vestfjarða (sp. 8). Tveir þættir: „Viðmót og framkoma“ (sp. 7) og „Viðhorf gagnvart Orkubúi Vestfjarða“ (sp. 2), höfðu marktæk áhrif á heildaránægju með Orkubú Vestfjarða samkvæmt aðhvarfsgreiningu (dökkbláar súlur). Eftir því sem frammistaða er betri á þeim þáttum sem hafa marktæk áhrif á ánægju viðskipavina Orkubús Vestfjarða, þeim mun ánægðari eru viðskiptavinir almennt. Því er sérstaklega mikilvægt að skoða frammistöðu á þessum atriðum og þá sér í lagi þar sem svigrúm er til að bæta einkunn. Aðhvarfsgreiningin skýrði 64,6% af dreifingu svara við spurningunni um heildaránægju með Orkubú Vestfjarða. Fylgni þriggja þátta, tíðni rafmagnstruflana (sp. 11), tíðni stöðvunar á starfsemi í vinnu/skóla (sp. 12) og tíðni óstöðugleika/flökts (sp. 13), er neikvæð. Því lægri tíðni truflana því meiri er heildaránægjan með Orkubú Vestfjarða.

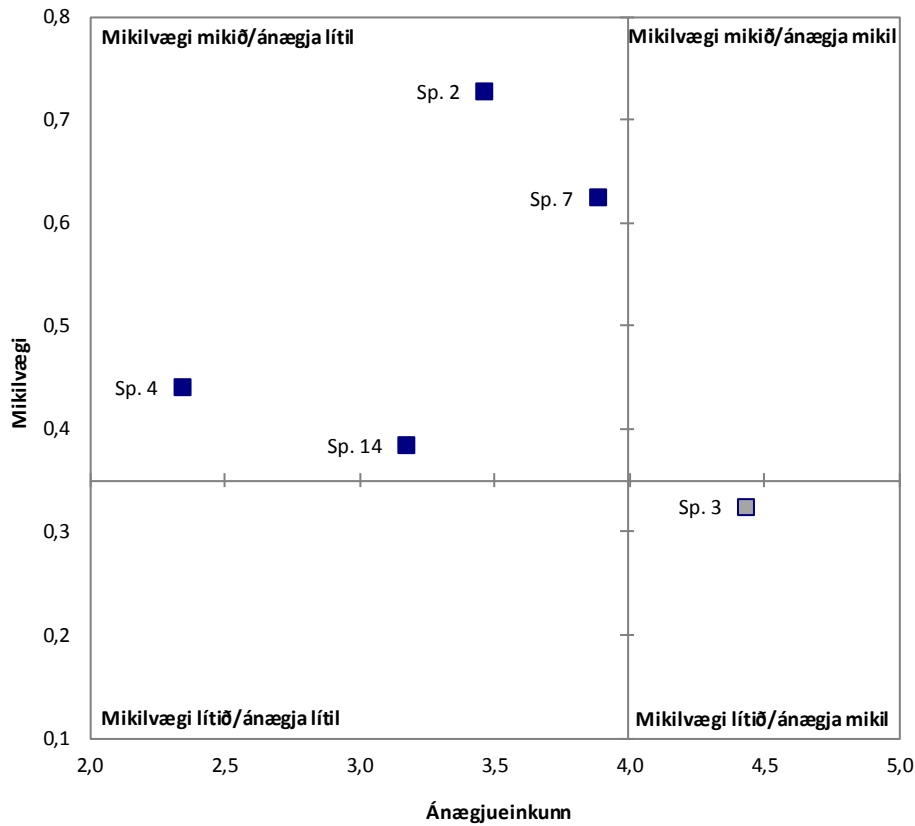


* Tölfræðilega marktæk tengsl (Pearson's r) við heildaránægju viðskipavina (m. v. 95% vissu), tekur gildi á bilinu -1 til +1 (0 = engin tengsl og -1/+1 fullkomin tengsl).

** Ljósgráu súlurnar sýna meðalfjölda skipta, sem eru ekki á kvarðanum 1-5.

Spurningar 16 og 17 um verð voru einnig skoðaðar í aðhvarfsgreiningarmódelinu og reyndust þær ekki hafa marktæk áhrif á heildaránægju með Orkubú Vestfjarða. Spurningin „Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?“ reyndist hafa fylgni upp á 0,22 við heildaránægju og „Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?“ fylgni upp á 0,35. Þessar spurningar eiga ekki vel heima í líkaninu þar sem verið er að biðja um mat m.v. önnur fyrirtæki. Þetta flækir túlkun á niðurstöðum þar sem betra eða verra verð er ekki endilega hátt eða lágt verð í augum svarenda.

Tækifæri til að bæta frammistöðu



Sp. 2	Viðhorf gagnvart OV
Sp. 3	Mikilvægi starfseminnar fyrir samfélagið
Sp. 4	Sanngirni verðlagningar
Sp. 7	Viðmót og framkoma
Sp. 14	Fækkun/Fjölgun rafmagnstrufana

Aðaltækifæri til bætingar eru merkt hér að ofan

Tækifæri til að bæta frammistöðu eru fundin með því að skoða mikilvægi hvers spurningar í tengslum við heildaránægju og ánægjueinkunn spurningarinnar. Þessar upplýsingar eru settar upp í mynd þar sem mikilvægi er á öðrum ásnum og ánægjueinkunn á hinum. Miðjan á ásnum er miðuð við 0,35 á mikilvægisásnum sem telst nokkuð há fylgni en miðjan á ásnum sem sýnir meðaltal er miðuð við 4,0 en þetta er meðaltal úr þjónustukönnunum sem Capacent Gallup hefur gert. Þau atriði sem eru í efri fjórðungi, vinstra megin á myndinni eru þau atriði sem eru mikilvæg en ekki er næg ánægja með. Tækifærin til að bæta frammistöðu liggja því helst í þessum atriðum.

Ánægjueinkunnin er á kvarðanum 1-5.

Mikilvægi er fylgni (Pearson's r) við heildaránægju.