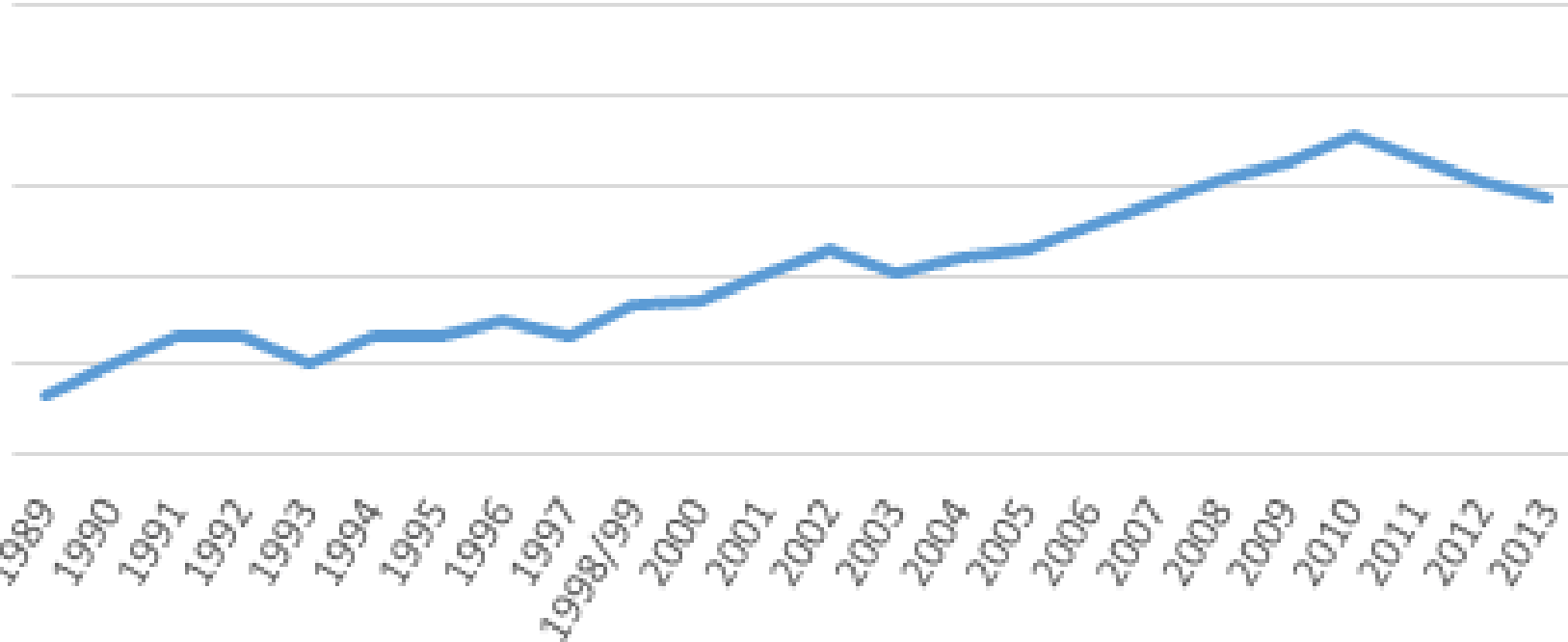


Kundnöjdhet i Sverige enligt Svenskt Kvalitetsindex 1989 - 2013



2014-01-27 05:00 CET

Svenskt Kvalitetsindex om hela ekonomin 2013

NÖJDHETEN MINSKAR TOTALT SETT

Efter många år av stadig uppgång med både nöjdare och lojalare kunder så ser vi nu att trenden har vänt. För tredje året i rad så sjunker nöjdheten bland både privat och företagskunder. I jämförelse med våra grannländer, Danmark, Finland och Norge så är vi i Sverige mindre nöjda med våra företag och andra organisationer.

KUNDPERSPEKTIVET

En gemensam trend från 2013 års mätningar är att service-leveransen blir mer och mer viktig. Det är i dialog och kontakt med kund som företag och organisationer kan göra skillnad. Att mindre aktörer generellt lyckas bäst är inte bara en följd av att man är lokal och har relativt homogen kundstock. Förväntningarna på dessa mindre aktörer är skyhöga men samtidigt lyckas man leva upp till dem.

VÅGA TA INITIATIV

Det är väldigt tydligt i 2013 års mätningar att de kunder som varit i kontakt är mer nöjda och lojala jämfört med de som inte har varit det. Vidare så är de kunder som upplever att leverantören tog initiativet till kontakten mycket nöjda. I många öppna kommentarer efterfrågas också den typen av initiativ och man förväntar sig nästan det.

AKTIVA KUNDER

Vi ser tendenser att kunder blir mer aktiva i sina val av leverantörer. Det behöver inte betyda att man byter utan man kan skaffa sig flera relationer istället. Generellt är aktiva kunder mer nöjda jämfört med de som inte är det. Exempelvis ser vi att de som gjort ett aktivt val av elavtal är betydligt mer nöjda än de som inte är det. Det finns dock undantag. De kunder som blivit kund genom en prisjämförelsesite eller motsvarande är i regel ganska missnöjda.

ENERGIBOLAG OCH MYNDIGHETER GÅR FRAMMÅT

Energibranschen är en av de branscher som över en längre tid stadigt förbättrat sig och är i år (2013) tillsammans med myndigheter det område som ökat mest i nöjdhet. Gemensamt för dessa två områden är att man helt enkelt börja tänka "kund" i organisationerna. När det gäller bankrelaterade områden inklusive lån, sparande och livförsäkring så ser vi totalt sett att kunderna blir mindre nöjda. Generellt så har förtroendet minskat för dessa aktörer och man tycker sig inte få den service man upplever sig betalat för.

ARBETSGLÄDJEN MINSKAR

I årets nationella medarbetarstudie, SKI Medarbetare, så kom det fram att arbetsglädjen sjunkit dramatiskt (från 70 till 63). En notering som gjordes var att yngre anställda i vården upplever att man inte hinner med arbetet på ordinarie arbetstid, att man har svårt att finna en balans mellan fritid arbete, och att man saknar stöd och hjälp vid hög arbetsbelastning. Dessa medarbetare ger också mycket pessimistiska betyg på huruvida man ser sig själv på arbetsplatsen om två år. Frågan är, ”vem ska jobba i vården i framtiden?”

För ytterligare information kontakta: SKI-kontoret, telefon: 08 31 53 00, e-post: info@kvalitetsindex.se Johan Parmler, VD, telefon: 073 151 75 98, e-post: johan.parmler@kvalitetsindex.se

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER ATT BLI OCH FÖRBLI KUNDER

Kontaktpersoner



Johan Parmler

Presskontakt

VD

johan.parmler@kvalitetsindex.se

0731517598