

HUR NÖJDA ÄR MEDLEMMARNA MED SINA FACKFÖRBUND?

Svenskt Kvalitetsindex har nyligen startat en studie av kundnöjdheten och lojaliteten hos medlemmar till fackförbund. Datainsamlingen pågår och resultaten presenteras under Almedalsveckan på Gotland i början på juli.

Det är första gången som den här studien genomförs. I denna första omgång kommer resultat för de större fackförbunden presenteras på en mer övergripande nivå enligt SKI – Kund modellen. Det betyder att studien bland annat kommer påvisa hur nöjda och hur lojala (eller vilket förtroende medlemmarna har) till sin fackförbund. Frågor kring tjänster och om medlemskap ger valuta för pengarna kommer också redovisas.

Huvudresultaten presenteras i samband med Almedalsveckan på Gotland i början av juli. För möjlighet att ta del av detaljresultat etc. kontakta SKI.

Hur kan resultaten användas?

Svenskt Kvalitetsindex bygger på en ekonomisk modell för kundbeteende och de aspekter som modellen tar fasta vid är image (bilden av fackförbundet), förväntningar, produkt- respektive servicekvalitet, prisvärde/valuta för pengarna, kundnöjdhet och lojalitet/förtroende.

Det är särskilt inom två områden som resultaten används.

1. **Strategiskt förbättringsarbete:** Analysen som följer kan direkt användas för strategiskt förbättringsarbete. Analysen beskriver nuläget hos respektive fackförbund men också vad som är viktigt för att behålla medlemmar och dra till sig nya. Styrkor, svagheter och förbättringsområden presenteras för alla aktörer som ingår i mätningen.
2. **Nyckelindikatorer och balanserade styrkort:** Medelvärden per aspekt i modellen och för samtliga frågor presenteras, liksom spridningen i svaren per aspekt. Medelvärden används ofta som nyckelindikatorer i internt förbättringsarbete och balanserade styrkort.

För närmare beskrivningar av SKI, resultat, modeller och jämförelser, se gärna vår webbplats www.kvalitetsindex.se.

För mer information kring studien, resultat och kompletteringar ta i första hand kontakt med Pedram Kaivanipour, pedram.kaivanipour@kvalitetsindex.se eller via 0707-89 20 14.

Svenskt Kvalitetsindex

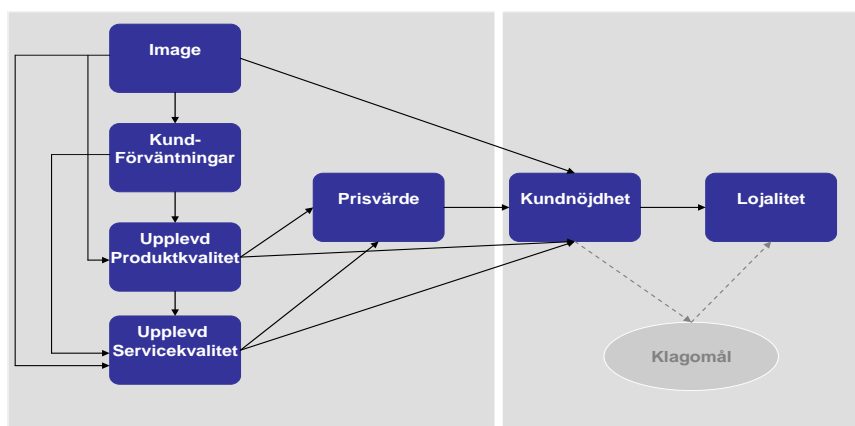
Stärkande av svensk konkurrenskraft, ekonomisk utveckling och sysselsättning utgör centrala mål för den ekonomiska politiken. Hög kvalitet i produktion och distribution är nödvändig för att uppnå långsiktiga konkurrensfördelar. Särskilt viktigt är det därför att beakta kvaliteten såsom kunder på marknaden upplever den.

I samarbete med de ledande europeiska kvalitetsorganisationerna EFQM (European Foundation for Quality Management) och EOQ (European Organisation for Quality) är Svenskt Kvalitetsindex med och utvecklar en gemensam europeisk standard för mätning av kundnöjdhet. Detta samlade program, EPSI Research, som inledningsvis även kom att stödjas av EU-kommissionen, innebär att harmoniserade mätningar tas fram i ett 20-tal europeiska länder från och med 1999. Sverige håller, via forskargruppen vid Handelshögskolan i Stockholm, i det europeiska samarbetet vad gäller teknisk utveckling, internationella jämförelser och metodfrågor.

SKI Kundnöjdhet - Branschstudie

SKI:s kundnöjdhetsstudier utmärker sig i det att vi har en modellbaserad ansats i allt arbete och vi kan på så sätt redovisa också kausalt orienterade slutsatser - orsak och verkan - men även relativ betydelse och förväntade effekter av olika insatser. Detta fungerar således om komplement till de rent beskrivande sammanställningar som tillämpas av flertalet marknadsundersökningsföretag. Konkret betyder detta att i analyser presenteras, utöver kundbetyg för samtliga studerade faktorer (image, förväntningar, produktkvalitet, servicekvalitet, prisvärdhet, kundnöjdhet och lojalitet – se modell nedan), också styrkan i orsakssambanden mellan dessa faktorer, samt alla förklaringsfaktorer till kundbedömningarna.

SKI Kundnöjdhet - modellen



Uppgifterna som presenteras är väsentliga för både enskilda företag (t.ex. vid jämförelser med andra leverantörer; benchmarking och för att prioritera kvalitetsåtgärder) och placerare, på bransch- och samhällsnivå. Jämfört med flertalet traditionella nyckeltal är Svenskt Kvalitetsindex starkt framtidsinriktat och ger därmed signaler om åt vilket håll konkurrenskraft och lönsamhet kan förväntas utvecklas.

För varje bransch tas ett samlat index fram, baserat på de faktiska kundernas bedömning om sin respektive leverantörs kvalitet, service och prisvärdhet etc. Branschindex erhålls från de företagsspecifika indexen genom att väga ihop med respektive marknadsandel.