

## Doktorsritgerð Þórhalls

(Fjórir meginkaflar)

Markaðsáherslur og  
markaðshneigð

Vægi þjónustuhátta

Samkeppni, þjónusta og trygð

Service quality and universities



Þórhallur Örn Guðlaugsson.

# FYRSTA DOKTORSVÖRNIN VIÐ VIÐSKIPTAFRÆÐIDEILD HÍ

Þórhallur Örn Guðlaugsson varði doktorsritgerð sína um þjónustustjórnun á dögnum. Þetta er fyrsta doktorsvörnin við viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Það urðu söguleg tímamót í viðskiptafræðideild Háskóla Íslands föstudaginn 3. september sl. Þá varði Þórhallur Örn Guðlaugsson doktorsritgerð sína; þjónustustjórnun: markaðs- og þjónustuáhersla í opinbera geiranum. Hann er jafnframt fyrsti nemandinn til að útskrifast með doktorsgráðu frá viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Andmælendur ritgerðar voru dr. Anders Söderholm, rektor Mid Sweden University, og dr. Svafa Grönfeldt, framkvæmdastjóri hjá Alvogen Inc. Aðalleiðbeinandi í

verkefninu var dr. Runólfur Smári Steinkjörsson, prófessor í viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Rannsóknarspurningin sem fengist er við í ritgerðinni er: Hvernig getur þjónustustarfsemi á vegum hins opinbera náð betri árangri með því að tileinka sér kenningar og aðferðir markaðs- og þjónustufræða?

Ritgerðin byggist á fjórum ritryndum greinum sem birst hafa eða hafa verið samþykktar til birtingar í ritryndum tímaritum. Að auki er upphafsgrein þar sem gefið er

fræðilegt yfirlit yfir viðfangsefnið og loka- grein þar sem fjallað er um niðurstöður.

Í fyrstu greininni, Markaðsáherslur og markaðshneigð, er sjónum sérstaklega beint að því hvort opinbert fyrirtæki geti, út frá forsendum markaðshneigðar, tileinkað sér markaðshneigð og markaðsleg vinnubrögð. Niðurstöður benda til þess að þannig fyrirtæki geti tileinkað sér markaðshneigð í auknum mæli. Ýmsar hindranir séu þó í veginum sem m.a. má rekja til fyrirtækjamenningar og skipulags.

Viðfangsefni greinar tvö, Vægi þjónustuhátta, er tvíþætt. Annars vegar er fjallað um grundvallaratriði þjónustugæða og þjónustumats og hins vegar er skoðað



Andmælendur ritgerðar: Dr. Svafa Grönfeldt, framkvæmdastjóri hjá Alvogen Inc, og dr. Anders Söderholm, rektor Mid Sweden University. Þórhallur Örn Guðlaugsson og Ingjaldur Hannibalsson, forseti viðskiptafræðideildar Háskóla Íslands.



Fjöldmenn var í hátúrsal Háskóla Íslands þegar Þórhallur varði doktorsritgerð sína.

með tölulegum gögnum með hvaða hætti má ákvarða vægi þjónustuhátta. Kynntar eru tvær aðferðir við að leggja mat á mikilvægi þjónustuhátta. Niðurstöður benda til þess að mikilvægt sé að nota báðar aðferðirnar þegar kemur að því að leggja mat á vægi þjónustuhátta. Þannig megi fá betri vísbendingar um þau atriði sem skipta máli.

Í þriðju greininni, Samkeppni, þjónusta og trygð, er lagt mat á áhrif samkeppni á væntingar, skynjun og trygð við þjónustutíðb. Stúdent er við gögn úr könnunum meðal nemenda á öðru ári við Háskóla Íslands og er meginniðurstaðan sú að

nemendur í samkeppnisdeildum virðast í grundvallaratriðum hafa svipaðar væntingar til þjónustu og nemendur annarra deilda. Umburðarlyndi þeirra virðist hins vegar vera minna, sem bendir til þess að aukin samkeppni hafi þau áhrif að kröfur aukast. Niðurstöður benda enn fremur til þess að nemendur í samkeppnisdeildum sýni sinni deild minni trygð en nemendur annarra deilda.

Fjórða greinin, Service quality and universities, fjallar um þjónustugæði og þjónustustjórnun í háskólum. Fjallað er um væntingar nemenda, áhrif samkeppni á skynjun, væntingar og trygð, hvort

nemendur í einkaskólum upplifi þjónustu með öðrum hætti en nemendur í opinberum háskólum og hvort nemendur hafi mismunandi áherslur eftir því hvers eðlis nám þeirra er. Niðurstöður benda til þess að samkeppni hafi umtalsverð áhrif á þessa hætti.

Þá er í lokin kynnt til sögunnar rannsóknarlíkan höfundar sem kallað er CQL-model en þar eru dregin fram tengsl menningar við þjónustugæði og trygð viðskiptavina.

Núna eru fimmtán doktorsnemar við nám í viðskiptafræðideild, átta konur og sjö karlar. [F](#)

**RESTAURANT**  
**Jómfrúin**  
— DANISH —  
OPEN SANDWICHES  
SMØRREBRØD

*Fundur - Möttökur - Veisluþjónusta*

Jómfrúin | Lækjargata 4 | 101 Reykjavík | Afgreiðslutími 11-18 | Sími: 55 10 100 | Fax: 55 100 35 | jomfruin@jomfruin.is | www.jomfruin.is