

Ágripabók

Ágrip fræðilegra erinda flutt á ráðstefnunni
Viðskipti og vísindi 19 .mars 2026

Ráðstefnan Viðskipti og vísindi
Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands
Reykjavík
Mars 2026
ISBN: 978-9935-9789-3-6



Viðskipti og vísindi

Ráðstefna Viðskiptafræðideildar Háskóla Íslands

Málstofur 19. mars 2026

Viðskipti og vísindi er haldin í fjórða sinn vorið 2026. Á ráðstefnunni miðla rannsakendur úr háskólasamfélaginu fræðilegri þekkingu og rannsóknarniðurstöðum og stjórnendur og starfsfólk úr viðskiptalífinu miðla einnig reynslu sinni og þekkingu. Viðfangsefni ráðstefnunnar í ár eru fjölbreytt þar sem meðal annars er fjallað um fjármál, sjálfbærni, fjölbreytileika, jafnrétti, inngildingu, markaðsfræði, þjónustustjórnun og stjórnun mannauðs.

Ráðstefnan er árlegur vettvangur þekkingarmiðlunar á sviði viðskipta og tengdra greina þar sem þátttakendur njóta góðs af því að rannsakendur úr háskólasamfélaginu og fulltrúar úr ólíkum áttum atvinnulífsins sameina krafta sína. Það er von Viðskiptafræðideildar að ráðstefnan skapi virði fyrir rannsakendur, stjórnendur, viðskiptalífið, stjórnsýsluna, félagasamtök, háskólanemendur og samfélagið í heild.

Ráðstefnunefndin,

Hersir Sigurgeirsson, prófessor viðskiptafræðideild HÍ, formaður
Ásta Dís Óladóttir, prófessor viðskiptafræðideild HÍ
Dóra Eyland Garðarsdóttir, verkefnastjóri Viðskipta og vísinda 2026
Vala Magnúsdóttir, deildarstjóri viðskiptafræðideildar HÍ



Efnisyfirlit

Fjármál og sjálfbærni	6
Samanburður á innleiðingu hringrásarhagkerfis í tveimur atvinnugreinum	7
Ágústa Þóra Jónsdóttir, Lára Jóhannsdóttir, Brynhildur Davíðsdóttir	7
Raunávöxtun og rekstrarkostnaður séreignarsparnaðar á Íslandi: Samanburður innlendra og erlendra vörsluaðila 2019–2025	8
Erlendur Ingi Jónsson	8
Ávöxtun og fjárfestingarstefna séreignarlífeyrissjóða á Íslandi	9
Gylfi Magnússon og Kári Sigurðsson	9
Aðferðir til verðlagningar á íslenskum skuldabréfamarkaði	10
Hersir Sigurgeirsson	10
Fjármálþjónusta og aðgengi innflytjenda á Íslandi	11
Már Wolfgang Mixa og Anna Maria Wojtynska	11
Fjölbreytileiki, jafnrétti og inngilding	12
Hegðunarlegar skýringar á kynjamun í fjárfestingum. Innsýn frá konum í stjórnunar- og eigendastöðum	13
Ásta Dís Óladóttir, Þóra H. Christiansen, Haukur Freyr Gylfason og Haukur C. Benediktsson	13
Jafnrétti, gervigreind og hæfnistjórnun	14
Hrefna Guðmundsdóttir	14
Bakslag eða leiðrétting? Staða jafnréttis, fjölbreytileika og inngildingar á íslenskum vinnumarkaði	15
Þóra H. Christiansen	15
Stjórnun og mannauður	16
Óbein áhrif nýsköpunarstefnu stjórnvalda: Þekkingaryfirfærsla Marorku vegna nýsköpunarstyrkja	17
Haraldur Bergvinsson	17
Veikindi og veikindafjarvistir starfsfólks íslenskra sveitarfélaga	18
Hjördís Sigursteinsdóttir	18
Seigla stjórnenda og fyrirtækja	19
Ingi Rúnar Eðvarðsson	19
Langvarandi veikindafjarvistir meðal íslenskra kvenna: starfsaðstæður, heilsufar og félagslegir áhættuþættir	20
Rakel Heiðmarsdóttir og Auður Arna Arnardóttir	20
Þjónustustjórnun og markaðsfræði	21
Kauphegðun neytenda á snyrtivörum í netverslun	22
Kolfinna Bergþóra Bjarnadóttir og Brynjar Þór Þorsteinsson	22
Markaðshneigð íslenskra sundlauga	23
Ragnar Már Vilhjálmsson og Pálína Dagný Guðnadóttir	23
Þjónustustjórnun og þjónustugæði í íslenskri ferðaþjónustu: Tengsl við sjálfbærni og langtíma virðisisköpun	24
Hafís Björg Hjálmarsdóttir og Guðmundur Kristján Óskarsson	24
Mat hótलगesta á þjónustuframmistöðu og forgangsroðun úrbótaverkefna	25



Magnús Haukur Ásgeirsson.....	25
Hvernig styður menning skipulagsheilda við þjónustustefnu og hvert er hlutverk stjórnenda? .	26
Dóra Eyland Garðarsdóttir	26
Stjórnun og hönnun þjónustu sem fræðasvið og framhaldsnám	27
Runólfur Smári Steinþórsson	27
Tengsl gæða, orðspors og ímyndar við frammistöðu	28
Þórhallur Örn Guðlaugsson	28
Höfundalisti.....	29



Fjármál og sjálfbærni

Samanburður á innleiðingu hringrásarhagkerfis í tveimur atvinnugreinum á Íslandi

Höfundar: Ágústa Þóra Jónsdóttir, Lára Jóhannsdóttir, Brynhildur Davíðsdóttir

Raunávöxtun og rekstrarkostnaður séreignarsparnaðar á Íslandi:

Samanburður innlendra og erlendra vörsluaðila 2019–2025

Höfundur: Erlendur Ingi Jónsson

Ávöxtun og fjárfestingarstefna séreignarlífeyrissjóða á Íslandi

Höfundar: Gylfi Magnússon og Kári Sigurðsson

Aðferðir til verðlagningar á íslenskum skuldabréfamarkaði

Höfundur: Hersir Sigurgeirsson

Fjármálaþjónusta og aðgengi innflytjenda á Íslandi

Höfundur: Már Wolfgang Mixa og Anna Maria Wojtynska



Samanburður á innleiðingu hringrásarhagkerfis í tveimur atvinnugreinum

Ágústa Þóra Jónsdóttir, Lára Jóhannsdóttir, Brynhildur Davíðsdóttir

Stefna íslenskra stjórnvalda er að innleiða hringrásarhagkerfi, sem viðbragð við loftslagsbreytingum og hnignun líffræðilegs fjölbreytileika. Hringrásarhagkerfi byggir á því að draga úr sóun með hönnun sem fyrirbyggir úrgangmyndun og endurnýtingar á hráefni. Þrátt fyrir aukna áherslu í stefnumótun benda rannsóknir til þess að innleiðing hringrásarhagkerfisins sé enn skammt á veg komin. Í þessari rannsókn eru tvær mikilvægar atvinnugreinar á Íslandi sjávarútvegur og byggingariðnaður skoðaðar með hliðsjón af hringrásarhugsun, samanburðurinn hefur það markmið að draga fram mismunandi áherslur og vegferð og skoða áhrif þess.

Rannsóknin er eigindleg og byggir á hálf-stöðluðum viðtölum við hagaðila innan hvers geira. Beitt er tilviksrannsóknarsniði þar sem hvor geiri er skilgreindur sem sjálfstætt tilvik. Hvert tilvik er greint með tilliti til innleiðingu á hringrásarviðskiptamódelum, með ítarlegri innan tilviksgreiningu, en að því loknu eru tilvikin borin saman. Greining gagna byggir á fjölþrepa sjónarhorni og samanburði með tilliti til þess hvernig skilyrði, stofnanir, stjórnarhættir, reglur og markaðir móta tækifæri til umbreytinga.

Niðurstöður sýna ólíka vegferð atvinnugreinanna. Í byggingariðnaðinum hafa stjórnvöld og hagaðilar unnið saman og gefinn hefur verið út Vegvísir að vistvænni mannvirkjagerð. Þrátt fyrir það virðist atvinnugreinin að mestu vera föst í mynstri línulegs hagkerfis, meðal annars vegna áhættufælni, kostnaðar, skorts á eftirspurn, innviða sem styðja línulegt kerfi og óskýrs regluverks um hringrásarlausnir. Sjávarútvegurinn hefur á aftur á móti gengið í gegnum víðtæka umbreytingu eftir innleiðingu framseljanlegs fiskveiðikvóta á árunum 1984-1990. Sú breyting hefur mótað nýja hvata- og regluumgjörð sem styður aukna nýtingu sjávarafurða og skapað skilyrði til umbreytinga og hringrásartengdra viðskiptalíkana. Niðurstöður leiða í ljós að viðskiptatækifæri tengd sjálfbærni, ásamt skýrum reglum og hvötum, séu drifkraftar umbreytinga. Jafnframt skiptir máli hvar í kerfinu aðgerðir gripið er til aðgerða. Þegar aðgerðir takmarkast við tæknilega hagræðingu eru breytingar hægari og grynri, en ef inngríp á sér stað sem endurmótar stofnanir, hvata og undirliggjandi viðmið atvinnugreina.

Takmörkun rannsóknarinnar felst í fjölda viðtala sem takmarkast við afmarkaðan hóp hagaðila sem og séríslenskum aðstæðum.

Hagnýtt framlag rannsóknarinnar felst í greiningarramma sem stjórnvöld geta nýtt sér við að forgangsraða aðgerðum sem hraða innleiðingu hringrásarhagkerfis í íslensku atvinnulífi.

Fræðilegt framlag rannsóknarinnar felst í aukinni þekkingu á umbreytingarannsóknum (transition studies) og innleiðingu hringrásarhagkerfis í tilteknum atvinnugreinum.

Lykilorð: Hringrásarhagkerfi, fjölþrepa sjónarhorn, umbreyting, innleiðing



Raunávöxtun og rekstrarkostnaður séreignarsparnaðar á Íslandi: Samanburður innlendra og erlendra vörsluaðila 2019–2025

Erlendur Ingi Jónsson

Tilgangur rannsóknarinnar er að framkvæma empírískan samanburð á raunávöxtun og rekstrarkostnaði séreignarsparnaðar á Íslandi á tímabilinu 2019–2025, eftir því hvort vörsluaðili og eignastýring eru í höndum innlendra eða erlendra aðila. Rannsóknin leggur áherslu á að meta raunávöxtun eftir gjöld og verðbólgu og kanna hvort kerfisbundinn munur sé á árangri sparnaðarleidda eftir tegund vörsluaðila.

Rannsóknin byggir á meginlegri, sögulegri greiningu á árlegum gögnum um séreignarsparnað á Íslandi fyrir tímabilið 2019–2025. Gögnin ná til innlendra og erlendra vörsluaðila og fela í sér upplýsingar um nafnávöxtun, rekstrarkostnað, eignasamsetningu og gjaldeyrisáhættu. Raunávöxtun er reiknuð sem nafnávöxtun leiðrétt fyrir verðbólgu og gjöldum. Samanburður er framkvæmdur með lýsandi tölfraði og panel-greiningu til að meta mun á raunávöxtun eftir vörsluaðilum, með leiðréttingu fyrir áhættu og fjárfestingarstefnu eftir því sem gögn leyfa.

Bráðabirgðaniðurstöður benda til þess að rekstrarkostnaður sé að jafnaði hærri hjá erlendum vörsluaðilum, sem hefur neikvæð áhrif á raunávöxtun eftir kostnað. Þótt nafnávöxtun sé í sumum tilfellum hærri hjá erlendum aðilum, dregur kostnaðaruppbygging og gengisáhætta verulega úr raunávöxtunarmuninum. Innlendir vörsluaðilar sýna að jafnaði stöðugri raunávöxtun yfir tímabilið.

Rannsóknin takmarkast af tiltölulega stuttu tímabili, mismunandi gagnsæi í upplýsingagjöf um heildarkostnað og takmörkuðum möguleikum til að leiðrétta fyrir mun í áhættu og fjárfestingaleiðum, sem getur haft áhrif á samanburðarniðurstöður.

Niðurstöðurnar veita sjóðfélögum, lífeyrissjóðum og eftirlitsaðilum mikilvæga innsýn í raunverulegan kostnað og ávöxtun séreignarsparnaðar og styðja upplýsta ákvarðanatöku um val á vörslulausnum.

Rannsóknin leggur fram sögulegt framlag til fræðilegrar umræðu um kostnaðardrífna ávöxtun í lífeyriskerfum með því að veita kerfisbundinn samanburð á raunávöxtun og rekstrarkostnaði innlendra og erlendra vörsluaðila í litlu opnu hagkerfi.

Lykilorð: séreignarsparnaður, raunávöxtun, rekstrarkostnaður, vörsluaðilar



Ávöxtun og fjárfestingarstefna séreignarlífeyrissjóða á Íslandi

Gylfi Magnússon og Kári Sigurðsson

Greinin leitar skýringa á því að söguleg ávöxtun séreignarlífeyrissjóða hefur verið umtalsvert lægri en samtryggingarlífeyrissjóða um langt árabil.

Rannsóknin byggir fyrst og fremst á gögnum úr ársreikningabókum sem FME (SÍ) birtir árlega með upplýsingum um efnahag, ávöxtun o.fl. fyrir lífeyrissjóði. Gögnin eru notuð til að kortleggja annars vegar fjárfestingarstefnu sjóðanna og hins vegar ávöxtun og tengslin þar á milli. Auk þess er horft til þátta eins og kostnaðar. Fyrst og fremst er reynt að greina hvort fjárfestingarstefnan sem slík skýri ávöxtun en einnig hvort framkvæmd hennar virðist hafa verið viðunandi, þ.e. ávöxtun verið nálægt því sem viðmið skiluðu. Viðmið eru hefðbundin í þessum fræðum, þ.e. fyrst og fremst vísitölur af verðbréfamarkaði.

Frumniðurstöður benda til þess að fjárfestingarstefna sé í mörgum tilfellum óviðeigandi fyrir sjóði sem þessa. Sérstaklega stingur í stúf hve mikil áhersla virðist lögð á innlán, sem hafa skilað mjög dapurri ávöxtun.

Takmarkanir felast helst í því að gögnin bjóða ekki að öllu leyti upp á þá sundurliðun eftir eignaflokkum sem æskilegt væri að fyrir lægi. Þá hafa einnig komið fram vandamál vegna breytingar á flokkun eigna yfir tíma og jafnvel villa í gögnum. Verið er að reyna að ná utan um áhrif þessa.

Hagnýtt framlag rannsóknarinnar er verulegt enda um gríðarlega fjármuni að ræða sem mikill akkur væri í því að ávaxta sem best. Í ljósi þess að einstaklingar velja sjóði og jafnvel fjárfestingarstefnu er æskilegt að þeir fái betri upplýsingar til að byggja það val á en kostur hefur verið á til þessa.

Rannsóknin bætir umtalsverðu við þekkingu á íslenska lífeyriskerfinu. Það hefur fyrst og fremst verið skoðað út frá skyldutryggingu og því er gat í þekkingu þegar kemur að þessari hlið kerfisins.

Lykilorð: Lífeyrir, eignastýring, fjárfestingarstefna



Aðferðir til verðlagningar á íslenskum skuldabréfamarkaði

Hersir Sigurgeirsson

Markmið rannsóknarinnar er að greina þær aðferðir sem notaðar eru við verðlagningu á íslenskum skuldabréfamarkaði og meta kosti þeirra og galla.

Rannsóknin byggir annars vegar á eigindlegum viðtölum við lykilaðila á skuldabréfamarkaði og hins vegar á megindlegri greiningu á algengum verðlagningaraðferðum sem markaðsaðilar beita.

Flestir markaðsaðilar styðjast við vaxtaróf ríkisskuldabréfa sem grunn við verðlagningu. Algengasta aðferðin er línuleg brúun milli meðaltíma, þar sem skuldabréf með sama meðaltíma eru verðlögð með sama hætti. Sýnt er að þegar þessari aðferð er beitt á ólíka flokka skuldabréfa og mikill breytileiki er í vaxtarófinu getur hún leitt til verulegrar skekkju í verðlagningu.

Rannsóknin takmarkast við þá markaðsaðila sem tóku þátt í viðtölunum og endurspeglar því fyrst og fremst þær aðferðir sem þeir nota.

Hagnýtt gildi rannsóknarinnar er að hún veitir yfirsýn yfir algengustu verðlagningaraðferðir á íslenskum skuldabréfamarkaði og greinir við hvaða aðstæður þær eru líklegar til að skila áreiðanlegum niðurstöðum og hvenær varast ber notkun þeirra.

Fræðilegt gildi rannsóknarinnar er einkum að varpa ljósi á við hvaða aðstæður mismunandi verðlagningaraðferðir fyrir skuldabréf eru viðeigandi.

Lykilorð: Skuldabréf, verðlagning, vaxtaróf, meðaltími



Fjármálaþjónusta og aðgengi innflytjenda á Íslandi

Már Wolfgang Mixa og Anna Maria Wojtynska

Markmið rannsóknarinnar er að greina aðgang innflytjenda að fjármálaþjónustu á Íslandi til að meta mögulega áhættu á fjárhagslegri útilokun og mögulegri misnotkun. Rýnt er í þætti sem eru gerðir vel og hvað megi bæta.

Stuðst er við gagnasöfnun í tengslum við fjármálaþjónustu og fræðslu á netinu. Einnig voru tekin viðtöl við sex fjármálastofnanir og 20 pólska innflytjendur. Í framhaldinu voru viðhorf innflytjenda, fjármálastofnanna og þær upplýsingar (eða vöntun á upplýsingum á netinu) dregnar saman.

Helstu niðurstöður eru að fjármálastofnanir hafa lagt töluverða vinnu í að takmarka áhættu á fjárhagslegri útilokun. Þó eru nokkur atriði sem má bæta. Einnig kom fram að stjórnvöld þurfi að aðstoða við að koma upplýsingum á framfæri.

Þetta er fyrsta rannsókn á Íslandi af þessu tagi. Frekari gagnavinna myndi veita heilstæðari mynd. Rannsókn sem þessi er þó að ákveðnu leyti fræ til að gera betur þannig að takmörkun rannsóknar af þessu tagi væri einnig sú staðreynd að breytur er stöðugt að þróast.

Þessi rannsókn dregur fram hvaða þætti megi bæta við að gera innflytjendur lífið auðveldara að aðlagast íslensku samfélagi.

Fræðilegt framlag rannsóknarinnar tengist innflytjendamálum og stöðu fjármálaþjónustu.

Lykilorð: Fjármálaþjónusta, innflytjendur, fjármálalæsi



Fjölbreytileiki, jafnrétti og inngilding

Hegðunarlegar skýringar á kynjamun í fjárfestingum. Innsýn frá konum í stjórnunar- og eigendastöðum

Höfundar: Ásta Dís Óladóttir, Þóra H. Christiansen, Haukur Freyr Gylfason og Haukur C. Benediktsson

Jafnrétti, gervigreind og hæfnistjórnun

Höfundur: Hrefna Guðmundsdóttir

Bakslag eða leiðrétting? Staða jafnréttis, fjölbreytileika og inngildingar á íslenskum vinnumarkaði

Höfundur: Þóra H. Christiansen



Hegðunarlegar skýringar á kynjamun í fjárfestingum. Innsýn frá konum í stjórnunar- og eigendastöðum

Ásta Dís Óladóttir, Þóra H. Christiansen, Haukur Freyr Gylfason og Haukur C. Benediktsson

Tilgangur erindisins er að varpa ljósi á viðvarandi kynjamun í fjárfestingaþátttöku með því að beita sjónarhorni atferlisfjármála. Þrátt fyrir aukna menntun, stöðu og áhrif kvenna í atvinnulífi sýna rannsóknir að konur fjárfesta síður en karlar. Rannsóknin beinist að konum í stjórnunar- og eigendastöðum, þar sem formlegar hindranir ættu fræðilega að vera litlar og spyr hvort hegðunarlegir þættir geti skýrt þetta misræmi.

Rannsóknin byggir á megindlegri spurningakönnun meðal rúmlega 500 kvenna í sérfræðinga- og stjórnendastöðum á Íslandi, auk fyrirtækjaeigenda. Gögnin byggja á sjálfsmati þar sem greind eru tengsl fjárfestingaþátttöku við sjálfstraust, skynjaðar hindranir, fjármálafræðslu, traust og félagslegt umhverfi með lýsandi tölfræði, fylgni- og aðhvarfsgreiningum.

Niðurstöðurnar sýna að fjárfestingaþátttaka kvenna tengist fyrst og fremst hegðunarlegum þáttum. Sjálfstraust við fjárfestingar, skynjaðar hindranir og félagslegt umhverfi skipta meira máli en formlegt aðgengi. Fjármálafræðsla í æsku tengist auknu sjálfstrausti, en vitund um jafnréttisátök eykur fremur áhuga en raunverulega þátttöku.

Rannsóknin byggir á sjálfsmatsgögnum og þversniðsgögnum, sem takmarkar möguleika á orsakatúlkun og ekki hægt að alhæfa niðurstöður yfir á allar konur.

Rannsóknin sýnir hvers vegna fjárfestingabilið hverfur ekki sjálfkrafa, jafnvel meðal kvenna með menntun, stöðu og aðgang að upplýsingum. Hún undirstrikar að hegðunarlegir og félagslegir þættir skipta sköpum í fjárfestingaákvörðunum. Niðurstöðurnar hafa hagnýtt gildi fyrir fjármálafyrirtæki, stefnumótendur og jafnréttisátök, þar sem þær benda til að aukin þátttaka kvenna í fjárfestingum krefjist einfaldari ferla, eflingar sjálfstrausts, sýnilegri fyrirmýnda og hegðunarmiðaðrar fjármálaþjónustu.

Lykilorð: Atferlisfjármál; fjárfestingahegðun kvenna; sjálfstraust; skynjaðar hindranir; jafnrétti í efnahagslífi



Jafnrétti, gervigreind og hæfnistjórnun

Hrefna Guðmundsdóttir

Markmið kerfisbundnu yfirlitsrannsóknarinnar er skoða samspil fjölbreytileika, jafnréttis og inngildingar (DEI), gervigreindar og hæfnistjórnunar. Aðalrannsóknarspurningin er: Hvernig hefur gervigreind verið innleidd í hæfnistjórnun og hver eru áhrifin á fjölbreytileika, jafnrétti og inngildingu (DEI)?

Í kerfisbundnu yfirlitsgreininni er notast við PRISMA-leiðbeininguna auk leiðbeiningar úr grein Gusenbauer and Gauster (2025). Greinar voru fengnar úr gagnagrunnum Web of Science og Scopus. Upphaflegur fjöldi greina var 2.559 en eftir kerfisbundna skimun og síun var lokaúrtakið 99 greinar. Í yfirlitsgreininni eru greinarnar flokkaðar eftir flokkun Sandeepanie (2024) á hæfnistjórnun. Auk þess verður skoðað hvernig gervigreind hefur áhrif á fjölbreytileika, jafnrétti og inngildingu, hlutdrægni gervigreindar og hvernig er komið í veg fyrir hlutdrægnina, auk framtíðarrannsókna á sviðinu.

Ætlaðar niðurstöður (e. preliminary results) sýna fram á að rannsóknir á gervigreind, fjölbreytileika og hæfnistjórnun beinast að mestu að hæfnisöflun (e. Talent acquisition). Innan ferla hæfnistjórnunar eru kyn og kynþáttur þættir fjölbreytileika sem oftast eru greindir. Þættir eins og fötlun, aldur, félags- og efnahagsleg staða og kynhneigð eru minna rannsakaðar. Það er í samræmi við fyrri rannsóknir sem kalla eftir víðara sjónarhorni á fjölbreytileika.

Rannsóknin einbeitir sér að enskum ritrýndum greinum úr Q1-tímaritum frá tveimur gagnagrunnum, sem getur útilokað viðeigandi innsýn úr ráðstefnuritum og fræðilegum verkum á öðrum tungumálum.

Þessi rannsókn veitir innsýn fyrir fyrirtæki sem leitast við að nýta gervigreind í hæfnistjórnun, um leið og þau vinna að markmiðum um fjölbreytileika.

Rannsóknin kortleggur fyrri rannsóknir og setur fram hugmyndir að framtíðarrannsóknum á sviðinu.

Lykilorð: Gervigreind, hæfnistjórnun, fjölbreytileiki, jafnrétti, inngilding



Bakslag eða leiðrétting? Staða jafnréttis, fjölbreytileika og inngildingar á íslenskum vinnumarkaði

Póra H. Christiansen

Tilgangur erindisins er að draga fram jákvæð og neikvæð áhrif inngripa og aðgerða til að stuðla að fjölbreytileika, jafnrétti og inngildingu og setja þau í samhengi við viðhorf og reynslu áhrifafólks í íslensku atvinnulífi. Leitað verður svara við þeirri spurningu að hvaða leyti neikvæð viðhorf endurspeгла bakslag eða þörf á leiðréttingu stefnu jafnréttis, fjölbreytileika og inngildingar.

Eftir aukna áherslu á inngildingu, jafnrétti og fjölbreytileika í stjórnun og stefnumótum fyrirtækja á þessari öld hafa efasemdaraddir um áhrif þeirrar nálgunar sífellt orðið háværari á síðustu misserum. Þrátt fyrir fjölda rannsókna sem benda til félagslegs og efnahagslegs ávinnings hefur gagnrýni t.a.m. beinst að kynjakvótum, jafnlaunavottun og inngildingu. Bent hefur verið á mikinn kostnað án tilsvareandi ávinnings og að verið sé að slá af hæfniskröfum á kostnað gæða og öryggis. Rannsóknin byggir á eigindlegri aðferðafræði, greiningu umræðu og viðtölum við stjórnendur og sérfræðinga í íslensku atvinnulífi í því markmiði að meta þeirra viðhorf og reynslu.

Niðurstöður frumgreiningar benda til að skilningur og innsýn í hugtakið inngilding sé nokkuð á reiki í umræðunni og meðal þátttakenda. Fram kemur ákveðin togstreita í þeim skilningi sem þátttakendur leggja í gildin inngildingu og að tryggja jöfn tækifæri. Einnig benda niðurstöðurnar til þess að ákveðnum hópum standi ógn af þeim breytingum sem aukin áhersla á fjölbreytileika hafa haft í för með sér.

Þar sem um er að ræða eigindleg viðtalsgögn er alhæfingargildi niðurstaðna takmarkað.

Rannsóknin veitir mögulega innsýn í hvað betur má fara í stjórn fjölbreytileika. Niðurstöðurnar nýtast stjórnendum fyrirtækja og fræðasamfélaginu til að meta stefnur og aðgerðir sem ætlað er að stuðla að jafnrétti og inngildingu.

Rannsóknin dýpkar skilning á upplifun og reynslu stjórnenda og sérfræðinga af þörfinni fyrir stefnu og inngrip til að stuðla að inngildingu.

Lykilorð: Jafnrétti, inngilding, fjölbreytileiki, bakslag



Stjórnun og mannauður

**Óbein áhrif nýsköpunarstefnu stjórnvalda: Þekkingaryfirfærsla Marorku vegna
nýsköpunarstyrkja**

Höfundur: Haraldur Bergvinsson

Veikindi og veikindafjarvistir starfsfólks íslenskra sveitarfélaga

Höfundur: Hjördís Sigursteinsdóttir

Seigla stjórnenda og fyrirtækja

Höfundur: Ingi Rúnar Eðvarðsson

**Langvarandi veikindafjarvistir meðal íslenskra kvenna: starfsaðstæður, heilsufar og félagslegir
áhættuþættir**

Höfundar: Rakel Heiðmarsdóttir og Auður Arna Arnardóttir



Óbein áhrif nýsköpunarstefnu stjórnvalda: Þekkingaryfirfærsla Marorku vegna nýsköpunarstyrkja

Haraldur Bergvinsson

Tilgangurinn er að sýna fram á hvernig hreyfanleiki starfsfólks virkar sem mikilvæg leið þekkingaryfirfærslu frá fyrirtækjum sem hljóta nýsköpunarstyrki til breiðari hóps í atvinnulífinu. Með tilviksrannsókn á Marorku er dregið fram hvernig fyrrverandi starfsmenn fluttu með sér þekkingu sem byggðist upp vegna opinberra styrkja inn í önnur fyrirtæki og nýstofnuð sprotafyrirtæki, og sköpuðu þannig margföldunaráhrif styrkjanna umfram beina styrkþega.

Rannsóknin er eigindleg tilviksrannsókn á íslenska fyrirtækinu Marorku þar sem gögnum var safnað með hálfopnum viðtölum við fjóra fyrrverandi lykilstarfsmenn sem allir höfðu framkvæmt þekkingaryfirfærslu. Viðmælendur voru valdir með markmiðsúrtaki sem meðstofnendur og lykilstarfsmenn á upphafsárum Marorku. Viðtölin voru hljóðrituð, tóku að meðaltali 40 mínútur og fóru fram á vorönn 2025. Gagnagreining fór fram með þemagreiningu þar sem viðtölin voru afrituð og greind kerfisbundið.

Þekkingaryfirfærsla frá Marorku fór aðallega fram í gegnum hreyfanleika starfsfólks. Þekkingarsköpun hjá Marorku var undir áhrifum skipulagslegra þátta eins og sveigjanlega verkferla og nánna samskipta við viðskiptavini og félagslegra þátta eins og traust og áhættutöku. Fyrrverandi starfsmenn leiddu nýsköpunarverkefni í öðrum fyrirtækjum eða stofnuðu eigin sprotafyrirtæki, sem skapaði margföldunaráhrif umfram bein áhrif nýsköpunarstyrkjanna.

Tilviksrannsókn á einu fyrirtæki með fjóra viðmælendur takmarkar möguleika á að alhæfa niðurstöður. Rannsóknin byggir á minningu viðmælenda um atburði fyrir mörgum árum. Þetta er eigindleg rannsókn sem veitir djúpan skilning en mælir ekki umfang eða efnahagsleg áhrif með meginlegum hætti.

Rannsóknin sýnir að mat á árangri nýsköpunarstyrkja þarf að ná umfram bein áhrif á styrkþega og taka tillit til óbeinna áhrifa, sérstaklega þekkingaryfirfærslu í gegnum hreyfanleika starfsfólks. Þróa þarf viðtækari mælikvarða sem meta langtímaáhrif styrkja á nýsköpunarumhverfið í heild.

Rannsóknin leggur til empírískar sönnunargögn fyrir hreyfanleika starfsfólks sem lykkileið þekkingaryfirfærslu í litlu og þéttu nýsköpunarumhverfi. Fræðilega framlagið felst í því að tengja saman stefnufræði nýsköpunar og þekkingarstjórnun, og sýna hvernig opinberar fjárfestingar í nýsköpun skila samfélagslegum ávinningi.

Lykilorð: Þekkingaryfirfærsla, hreyfanleiki starfsfólks, nýsköpunarstefna, óbein áhrif



Veikindi og veikindafjarvistir starfsfólks íslenskra sveitarfélaga

Hjördís Sigursteinsdóttir

Tilgangur rannsóknarinnar er að varpa ljósi á umfang og þróun veikindatengdra þátta, þ.m.t. veikindafjarvista og lækniheimsóknna, meðal starfsfólks íslenskra sveitarfélaga yfir tíma, byggt á endurteknum þversniðsmælingum.

Rannsóknin byggir á átta endurteknum þversniðskönnunum meðal starfsfólks sveitarfélaga. Spurningalisti með þremur stöðluðum spurningum um veikindafjarvistir, veikindamætingu og vinnuálagstengd heilsuvandamál síðastliðna 12 mánuði var lagður fyrir í hverri fyrirlögn. Þátttaka sveitarfélaga og einstaklinga var mismunandi milli fyrirlagna og endurspegla niðurstöðurnar því þróun á hópstigi. Gögn voru greind með lýsandi tölfræði og niðurstöður bornar saman milli tímapunkta.

Niðurstöður sýna að veikindafjarvistir (sickness absence), veikindamæting (sickness presenteeism) og vinnuálagstengd heilsuvandamál eru algeng meðal starfsfólks sveitarfélaga. Verulegur hluti svarenda greindi frá einhverjum veikindadögum síðastliðna 12 mánuði og meirihluti greindi frá því að hafa mætt veikur til vinnu að minnsta kosti einu sinni á sama tímabili. Hlutfall svarenda sem leitaði til læknis vegna heilsubreysts sem þeir rekja til aðstæðna í vinnu var lægra, en þó marktækt. Þróun þessara mælikvarða var breytileg milli fyrirlagna og bendir til sveiflna fremur en einhliða þróunar yfir tíma.

Rannsóknin byggir á endurteknum þversniðskönnunum og leyfir því ekki eftirfylgd með sömu einstaklingum yfir tíma. Þátttaka sveitarfélaga og svarenda var mismunandi milli fyrirlagna, sem getur haft áhrif á samanburð milli ára. Gögnin byggja á sjálfsmetinni heilsu starfsfólks og kunna því að endurspegla minnisbjögun eða félagslega æskileg svörunarmynstur. Niðurstöður ber því að túlka sem vísbendingar um þróun á hópstigi fremur en breytingar hjá einstökum starfsmönnum.

Niðurstöðurnar veita mikilvægar upplýsingar fyrir stjórnendur og mannauðssérfræðinga í sveitarfélögum um umfang veikindafjarvista og veikindamætingar. Sérstaklega undirstrika þær að veikindamæting er útbreidd og gæti bent til undirliggjandi álags í vinnuáðstæðum. Þekking af þessu tagi getur nýst við mótun forvarnarúrræða, endurskoðun vinnufyrirkomulags og stefnumótun í mannauðsstjórnun í opinberum rekstri.

Rannsóknin leggur fram empírískar vísbendingar um samhliða þróun veikindafjarvista og veikindamætingar í opinberum rekstri, byggðar á gögnum sem safnað er reglulega yfir langt tímabil. Með því að greina bæði veikindafjarvistir og veikindamætingu styrkir rannsóknin aðgreiningu þessara hugtaka og undirstrikar að þau endurspegla ólíka þætti veikindatengdrar hegðunar.

Lykilorð: Veikindafjarvistir, veikindamæting, vinnuálag, opinbert starfsfólk



Seigla stjórnenda og fyrirtækja

Ingi Rúnar Eðvarðsson

Seigla stjórnenda og fyrirtækja hefur verið rannsökuð í áratugi í mörgum fræðigreinum; fyrir vikið er lítil eining um skilgreiningar eða kenningar á viðfangsefninu. Tilgangur þessa erindis er að kynna nýlegar rannsóknir á því hvaða þættir stuðla helst að seiglu meðal stjórnenda og í fyrirtækjum.

Erindið byggir á fræðilegri samantekt (e. systematic literature review) á 76 rannsóknum um viðfangsefnið, sem aflað var í gagnagrunninum EndNote. Hér verður gerð grein fyrir helstu niðurstöðum, en ekki er minnst á smáatriði við vinnslu hinnar fræðilegu samantektar. Þemagreiningin byggði á því að flokka saman efnisatriði í Excel, sem er algengt við slíkar rannsóknir.

Stjórnendur sem sýna seiglu hafa lykileiginleika eins og sjálfstraust, sterka ákvarðanatökuhæfileika og nota aðlögunarhæfni eins og jákvæða hugsun, sveigjanleika og nýta tengslanet meira en aðrir stjórnendur. Margar fræðigreinar fjalla um breytingastjórnun í víðum skilningi. Slíkar breytingar gera stjórnendum kleift að aðlagast skyndilegum breytingum og jafnvel að þróa stjórnunarhæfni sem slíkar umbreytingar knýja fram. Seigla stjórnenda hefur jákvæð áhrif á seiglu starfsfólks og teyma, þátttöku þeirra í starfi og almenna vellíðan. Seigla hefur bein og óbein áhrif á frammistöðu og sjálfbærni fyrirtækja þar sem hún stuðlar að starfsánægju, nýsköpun og faglegum árangri.

Rannsóknin byggir eingöngu á fræðilegu yfirliti og ekki er stuðst við frumrannsókn.

Hagnýtt gildi rannsóknarinnar felst í því að varpa ljósi á hvaða þættir hafa áhrif á seiglu stjórnenda og fyrirtækja.

Eftir því sem fremst er vitað, hefur þetta viðfangsefni lítið verið rannsakað í fyrirtækjum á Íslandi, því er vísindalegt framlag rannsóknar mikið.

Lykilorð: Seigla, stjórnendur, fyrirtæki, fræðilegt yfirlit



Langvarandi veikindafjarvistir meðal íslenskra kvenna: starfsaðstæður, heilsufar og félagslegir áhættuþættir

Rakel Heiðmarsdóttir og Auður Arna Arnardóttir

Tilgangur rannsóknarinnar er að varpa ljósi á langvarandi veikindafjarvistir meðal íslenskra kvenna í norrænu velferðar- og jafnréttissamhengi þar sem atvinnuþátttaka kvenna er mjög mikil. Höfundar hyggjast greina umfang slíkra fjarvista og kanna tengsl þeirra við starfsaðstæður, vinnuálag og heilsufarslega þætti, með sérstakri áherslu á andlega heilsu í samanburði við líkamlega heilsu. Jafnframt er markmiðið að skoða hlutverk félags- og efnahagslegra bakgrunnsþátta, kanna hvort streita miðli tengslum vinnuálags og langvarandi fjarvista, og draga fram hvort verndandi þættir, svo sem félagslegur stuðningur og huglæg líðan, geti mildað áhættu og stutt við sjálfbæra atvinnuþátttöku kvenna.

Rannsóknin byggir á meginlegri rannsóknarhönnun og gögnum úr Áfallasögu kvenna (AS2) gagnagrunni. Notast er við fjölþátta aðhvarfsgreiningar til að meta tengsl langvarandi veikindafjarvista við starfsaðstæður, vinnuálag og heilsufarslega þætti. Jafnframt er kannað hvort streita miðli tengslum vinnuálags og langvarandi fjarvista og hvort verndandi þættir, svo sem félagslegur stuðningur og huglæg líðan, dragi úr áhættu. Í greiningu er stjórnað fyrir helstu lýðfræðilegum og félags- og efnahagslegum bakgrunnsbreytum, þar á meðal aldri, búsetu, menntun, tekjum, fjölskylduaðstæðum og vinnutíma.

Reiknað er með að langvarandi veikindafjarvistir séu algengari meðal kvenna í umönnunar- og þjónustustörfum. Gert er ráð fyrir að andleg heilsuvandamál tengist slíkum fjarvistum sterkari böndum en líkamleg heilsuvandamál og að vinnuálag tengist aukinni streitu, sem geti að hluta miðlað áhrifum vinnuálags á fjarvistir. Þá er gert ráð fyrir að verndandi þættir tengist minni líkum á langvarandi veikindafjarvistum.

Rannsóknin byggir á sjálfsmatsgögnum og þversniðsgreiningu, sem takmarkar ályktanir um orsakatengsl. Niðurstöður endurspeglar íslenskt og norrænt samhengi og kunna því að hafa takmarkað alhæfingargildi.

Rannsóknin getur stutt stefnumótun í vinnuvernd, lýðheilsu og jafnréttismálum með því að varpa ljósi á áhættu- og verndandi þætti tengda langvarandi veikindafjarvistum meðal kvenna.

Rannsóknin bætir við takmarkaðan íslenskan þekkingargrunn um langvarandi veikindafjarvistir kvenna og dýpkar skilning á samspili starfsaðstæðna, heilsu og félagslegra þátta í norrænu velferðarsamhengi.

Lykilorð: Langvarandi veikindafjarvistir; konur; andleg heilsa; starfsaðstæður



Þjónustustjórnun og markaðsfræði

Kauphegðun neytenda á snyrtivörum í netverslun

Höfundar: Kolfinna Bergþóra Bjarnadóttir og Brynjar Þór Þorsteinsson

Markaðshneigð íslenskra sundlauga

Höfundar: Ragnar Már Vilhjálmsson og Pálína Dagný Guðnadóttir

Þjónustustjórnun og þjónustugæði í íslenskri ferðaþjónustu: Tengsl við sjálfbærni og langtíma virðissköpun

Höfundar: Hafdís Björg Hjálmarsdóttir og Guðmundur Kristján Óskarsson

Mat hótélgesta á þjónustuframmistöðu og forgangsroðun úrbótaverkefna

Höfundur: Magnús Haukur Ásgeirsson

Hvernig styður menning skipulagsheilda við þjónustustefnu og hvert er hlutverk stjórnenda?

Höfundur: Dóra Eyland Garðarsdóttir

Stjórnun og hönnun þjónustu sem fræðasvið og framhaldsnám

Höfundur: Runólfur Smári Steinþórsson

Tengsl gæða, orðspors og ímyndar við frammistöðu

Höfundur: Þórhallur Örn Guðlaugsson



Kauphegðun neytenda á snyrtivörum í netverslun

Kolfinna Bergþóra Bjarnadóttir og Brynjar Þór Þorsteinsson

Tilgangur rannsóknarinnar var að prófa rannsóknarlíkan sem lýsir tengslum milli fjögurra breyta og kaupvilja neytenda við snyrtivörukaup í gegnum netverslun. Markmiðið var að kanna hvort þessar breytur hefðu áhrif á kaupvilja neytenda, þar sem sérstök áhersla var lögð á skynjaða áhættu, skynjaðan ávinning, félagsleg áhrif og skynræna upplifun.

Mælitækið sem var notað í rannsókninni var meginlegur spurningalisti sem innihélt bæði þýddar spurningar frá fyrri rannsóknum sem og frumsamdar spurningar. Gögnum var safnað með hentugleikaúrtaki í gegnum samfélagsmiðlana Facebook og Instagram (N=326). Tölfræðiforritið SPSS var notað til þess að greina gögnin að gagnasöfnun lokinni.

Helstu niðurstöður rannsóknarinnar sýndu að félagsleg áhrif og skynjaður ávinningur höfðu jákvæð áhrif á kaupvilja neytenda þegar kemur að snyrtivörukaupum í gegnum netverslun. Því meiri sem trú neytenda er á ávinningi netverslana og því sterkari sem félagsleg áhrif eru, þeim mun meiri er kaupviljinn. Skynjuð áhætta og skynræn upplifun reyndust hins vegar ekki hafa áhrif á kaupvilja.

Helsta takmörkun rannsóknarinnar var sú úrtaksaðferð sem notuð var. Rannsóknin byggði á hentugleikaúrtaki, sem takmarkar möguleika á alhæfingu niðurstaðna. Af þessum sökum eru niðurstöður rannsóknarinnar bundnar við það úrtak sem tekið var og æskilegt væri að endurtaka rannsóknina með annarri úrtaksaðferð til að staðfesta niðurstöður rannsóknarlíkansins.

Hagnýtt gildi rannsóknarinnar felst í því að niðurstöðurnar veita betri innsýn í hvaða þættir hafa áhrif á kaupvilja neytenda í netverslun. Þekking á áhrifum skynjaðs ávinnings og félagslegra áhrifa getur nýst við mótun markaðssamskipta og uppbyggingu netverslana, með það að markmiði að styðja við kaupákvæðanir neytenda.

Fræðilegt gildi rannsóknarinnar felst í prófun rannsóknarlíkans sem skoðar tengsl milli fjögurra breyta og kaupvilja neytenda við snyrtivörukaup á Internetinu. Rannsóknin leggur þannig til þekkingu á því hvernig þessar breytur hafa áhrif á kaupvilja í tilteknum vöruflokki og er mikilvægt innlegg í fræðilega umræðu um viðfangsefnið.

Lykilorð: Netverslun, snyrtivörur, kaupvilji, kauphegðun



Markaðshneigð íslenskra sundlauga

Ragnar Már Vilhjálmsson og Pálína Dagný Guðnadóttir

Tilgangur rannsóknarinnar er að auka markaðslega þekkingu á íslenskum almenningssundlaugum í gegnum kenningar um markaðshneigð og bera saman samkeppnisstöðu sundlauga og einkarekinna baðlóna. Rannsóknin leitast við að kanna hvort notendur sundlauga upplifi þær sem markaðshneigðar með uppfyllingu þarfa þeirra og stuðla þannig að auknum möguleikum almenningssundlauga til að stunda upplýst markaðsstarf.

Rannsóknin byggir á blandaðri aðferð með viðtölum við sjö stjórnendur sundlauga til að skyggast inn í starfshætti þeirra og spurningakönnun sem framkvæmd var í persónu, auglitis-til-auglitis við útgang baðstaða, á meðal sundgesta ($n=696$) til að kanna hversu markaðshneigðar íslenskar sundlaugar eru út frá sjónarhorni viðskiptavina.

Þrátt fyrir að sundlaugar séu almennt markaðshneigðar og mæti væntingum þátttakenda betur en baðlón gera þá eru þær veikari í stefnumótandi víddum markaðshneigðar, sem skaðað getur samkeppnishæfni gagnvart nýjum og öflugum keppinautum.

Fokus rannsóknarinnar er á íslenska baðgesti en ekki ferðamenn sem einnig nota baðstaði í miklu mæli. Þar með endurspeglar niðurstöður upplifun aðeins hluta af markhópi sundlauga en þó þann hluta sem skapar tryggð á markaði.

Hagnýtt gildi felst í sköpun undirstöðuþekkingar til að efla íslenskar sundlaugar til faglegra markaðsstarfs með því að varpa ljósi á það hvaða þættir hafa áhrif á ánægju viðskiptavina slíkrar þjónustu til að bæta samkeppnisstöðu þeirra. Jafnframt leggur rannsóknin til markhópagreiningu fyrir sundlaugar á Íslandi.

Samkeppnishæfni og markaðshneigð íslenskra almenningssundlauga hefur lítið verið rannsakað og stuðlar rannsóknin að aukinni þekkingu á því sviði, ásamt því að auka skilning á því hvað felst í markaðshneigð hjá opinberum stofnunum sem veita þjónustu á samkeppnismarkaði og hvaða þættir hafa áhrif á ánægju viðskiptavina slíkrar þjónustu.

Lykilorð: Markaðshneigð, opinber þjónusta, viðskiptatryggð, samkeppnishæfni



Þjónustustjórnun og þjónustugæði í íslenskri ferðaþjónustu: Tengsl við sjálfbærni og langtíma virðissköpun

Hafdís Björg Hjálmarsdóttir og Guðmundur Kristján Óskarsson

Tilgangur erindisins er að varpa ljósi á hvernig þjónustugæði og þjónustustjórnun tengjast sjálfbærni og langtíma virðissköpun í ferðaþjónustu, með sérstakri áherslu á íslenskt samhengi. Lögð er áhersla á að þjónustugæði séu ekki einungis niðurstaða einstakra þjónustusamskipta heldur hluti af markvissri þjónustustjórnun á áfangastað sem getur stutt bæði samkeppnishæfni og sjálfbæra þróun ferðaþjónustu.

Rannsóknin byggir á greiningu fyrirbyggjandi gagna, einkum könnunum Ferðamálastofu meðal erlendra ferðamanna á árunum 2022 til 2024. Fræðilegur rammi byggir annars vegar á þjónustugæðakenningum og hins vegar á nálgunum um sjálfbæra þjónustustjórnun og langtíma virði. Aðferðafræði Grey tengslagreiningar (e. Grey Relational Analysis) er beitt til að meta hlutfallsleg tengsl milli breyta án þess að þröngva fram orsakasamhengi fyrirfram.

Á meðan almenn þjónusta og fjölbreytni afþreyingar stýra fyrst og fremst skammtíma ánægju og meðmælum, eru það aðrir þættir, einkum fjöldi ferðamanna, sjálfbærni og öryggi, sem eru afgerandi áhrifaþættir á vilja ferðamanna til að koma aftur.

Takmarkanir felast í því að rannsóknin byggir á fyrirbyggjandi gögnum og inniheldur ekki frumgögn frá ferðamönnum eða fyrirtækjum. Þá er greiningin að mestu bundin við íslenskt samhengi.

Erindið veitir hagnýta innsýn fyrir stjórnendur og stefnumótendur um hvernig gæðamiðuð þjónustustjórnun er raunveruleg leið að sjálfbærni. Jafnframt er varað við því að hefðbundnir mælikvarðar sem byggja eingöngu á skammtíma ánægju geti skapað falska öryggiskennd hjá stjórnendum og dulið undirliggjandi kerfisáskoranir.

Fræðilegt framlag felst í því að tengja þjónustugæði og þjónustustjórnun kerfisbundið við sjálfbærni og langtíma virðissköpun í ferðaþjónustu og leggja þannig til samþættan ramma sem styrkir umræðu á sviði þjónustustjórnunar.

Lykilorð: þjónustustjórnun; þjónustugæði; sjálfbær ferðaþjónusta; langtíma virðissköpun



Mat hótélgesta á þjónustuframmistöðu og forgangsröðun úrbótaverkefna

Magnús Haukur Ásgeirsson

Tilgangur rannsóknarinnar er að varpa ljósi á leiðir til að forgangsraða úrbótaverkefnum á hótélum út frá mati gesta á mikilvægi og frammistöðu þjónustupátta og tengslum þeirra við árangur, einkum orðspor hótélanna.

Rannsóknin er meginndleg og byggir á spurningakönnun meðal gesta níu hótela í miðborg Reykjavíkur á tímabilinu júní–september 2023. Þátttakendur mátu mikilvægi og frammistöðu einstakra þjónustupátta, auk þess að leggja mat á orðspor hótélanna. Alls bárust 530 gild svör sem liggja til grundvallar niðurstöðna.

Niðurstöðurnar sýna að þrátt fyrir að frammistaða þjónustupátta sé almennt metin há, meta gestir í sumum tilfellum mikilvægi sömu pátta enn hærra, sem bendir til þess að frammistaða uppfylli ekki að fullu væntingar þeirra. Jafnframt komu fram tilvik þar sem frammistaða var metin meiri en mikilvægi, sem gæti bent til of mikillar áherslu á framkvæmdir ákveðinna pátta. Þegar þjónustupættirnir voru greindir í tengslum við árangur kom þó í ljós að vægi þeirra er verulega mismikið. Umhverfismál og frammistaða starfsfólks, sem fengu lága einkunn fyrir mikilvægi að mati gesta, reyndust m.a. hafa sterk og jákvæð tengsl við breytileika í árangri.

Rannsóknin nær einungis til gesta sem dvöldu á hótélum í miðborg Reykjavíkur yfir sumarmánuðina og endurspeglar niðurstöður því tiltekið staðbundið og árstíðabundið samhengi. Takmarkað er því að alhæfa niðurstöðurnar yfir á önnur tímabil, staði eða tegundir gististaða.

Niðurstöðurnar veita stjórnendum hótela mikilvæga innsýn í forgangsröðun úrbótaverkefna. Þær undirstrika nauðsyn þess að horfa ekki eingöngu til meðaltala eða lýsandi tölfræði, heldur einnig til tengsla þjónustupátta við árangursbreytur m.a. orðspor.

Rannsóknin stuðlar að auknum skilningi á samspili mikilvægi og frammistöðu þjónustupátta að mati gesta á íslenskum hótélum. Hún leggur sitt af mörkum til umræðu um hvernig slík gögn nýtast við stefnumótun og forgangsröðun út frá árangurstengdum mælikvörðum.

Lykilorð: Þjónustuupplifun, mikilvægi þjónustupátta, forgangsröðun úrbótverkefna, árangur



Hvernig styður menning skipulagsheilda við þjónustustefnu og hvert er hlutverk stjórnenda?

Dóra Eyland Garðarsdóttir

Í rannsókninni er kastljósi beint að þjónustustjórnun og því hvernig menning skipulagsheilda styður við mótun og framkvæmd þjónustustefnu. Sérstök áhersla er lögð á innri forsendur árangurs í þjónustu og hlutverk stjórnenda í að byggja upp þjónustumenningu sem styður við væntingar viðskiptavina. Fjallað er um helstu hugtök og líkön í þjónustufræðum, þar á meðal GAP líkanið og þau fimm bil sem geta myndast í þjónustuferli. Einnig er skoðað hvernig þjónustustefna er þróuð og innleidd með hliðsjón af menningarlegum þáttum innan skipulagsheilda.

Rannsóknin byggir á eigindlegri aðferðafræði og er unnin út frá hálfopnum viðtölum við sex stjórnendur úr ólíkum atvinnugreinum og einn sérfræðing á sviði ráðninga og mannauðsmála. Stjórnendur sem viðtöl voru tekin við starfa öll hjá fyrirtækjum sem hlutu viðurkenningu Íslensku ánægjuvogarinnar fyrir framúrskarandi þjónustu árið 2024.

Niðurstöður benda til þess að menning skipulagsheilda hafi afgerandi áhrif á framkvæmd þjónustustefnu, einkum í gegnum dagleg samskipti, leiðtogastíl og hæfni stjórnenda til að virkja starfsfólk í takt við þjónustugildi. Þá sýna niðurstöður að samþætt nálgun á menningu, mælingum og þjónustugæðum er lykill að árangri í þjónustustjórnun.

Takmarkanir sem hafa má í huga eru að rannsóknin er byggð á eigindlegum viðtölum við fámennan hóp stjórnenda hjá framúrskarandi fyrirtækjum og endurspeglar upplifanir þeirra og sýn á viðfangsefnið. Viðmælendur hafa bæði mikla þekkingu og reynslu af stjórnun þjónustu og eru því líklegri til að sýna þjónustumenningu og stefnumótun þjónustu jákvæðara viðhorf.

Varpað er ljósi á mikilvægi þess að innri gildi skipulagsheilda, stjórnunaraðferðir og skipulag þjónustuferla séu mótuð með heildrænum hætti – í takt við raunverulegar þarfir og væntingar viðskiptavina í rekstrarumhverfi sem er síbreytilegt.

Höfundur leggur fram tvær tillögur til frekari rannsókna þar sem skoða má sjónarmið starfsfólks með það að markmiði að dýpka þekkingu og auka skilning á tengslum þjónustumenningar og stjórnunar þjónustu.

Lykilorð: Þjónustustjórnun, stefnumótun, vinnustaðamenning, mannauður



Stjórnun og hönnun þjónustu sem fræðasvið og framhaldsnám

Runólfur Smári Steinþórsson

Þessi umfjöllun hefur þann tilgang að varpa ljósi á Stjórnun og hönnun þjónustu sem fræðasvið og sem viðfangsefni í framhaldsnámi nemenda við skóla eins og Háskóla Íslands. Erindið gefur innsýn í hvað það er sem einkennir rannsóknir á sviðinu og helstu skref í þróun þess. Varðandi framhaldsnámið þá er einnig vikið að stöðu og þróun þess.

Rannsóknin að baki þessu erindi er grunduð annars vegar á reynslu fyrirlesara og vinnu hans (starfendarannsókn) við að þróa kennsluefni á sviðinu og hins vegar á leit hans að heimildum sem gefa yfirlit yfir rannsóknir á sviðinu og stöðu þess. Jafnframt er í yfirlitinu vikið að nýbirtri rannsókn sem fyrirlesari er meðhöfundur að sem fjallaði um viðhorf og reynslu hjá nokkrum íslenskum fyrirtækjum af þjónustubjörgun.

Ætlunarverkið með umfjölluninni er að benda á þetta fræðasvið innan viðskiptafræða og vekja áheyrendur til umhugsunar um stöðu og mikilvægi fræðasviðsins í nútímasamfélagi. Einnig að varpa fram spurningum um það hvort það geti talist mikilvægt fyrir háskóla að bjóða upp á framhaldsnám á þessu sviði.

Rannsóknin er á hugmyndastigi og áherslan er fræðilegs eðlis. Hvað starfendapáttinn varðar er aðeins byggt á reynslu fyrirlesara. Heimildaleitin um rannsóknirnar var ekki kerfisbundin heldur matskennd.

Tilgangurinn er að upplýsa og vekja til umhugsunar um efnið í samhengi við annað framhaldsnám í viðskiptafræði og slík hugvekja er talin fela í sér hagnýtt gildi.

Varðandi fræðilega gildið er vikið að rannsóknum á fræðasviðinu almennt séð og í samhengi við nýbirta ritrýnda rannsókn á sviði þjónustustjórnunar hérlandis. Birtingin gefur til kynna að rannsóknir á fræðasviðinu sem unnar eru hérlandis eigi erindi.

Lykilorð: Þjónustustjórnun, rannsóknir, framhaldsnám á háskólastigi



Tengsl gæða, orðspors og ímyndar við frammistöðu

Þórhallur Örn Guðlaugsson

Markmið rannsóknarinnar er að meta að hve miklu leyti hægt er að útskýra breytileika í frammistöðu út frá gæðum þjónustu, orðspori og ímynd og hvort einn þáttur er mikilvægari en annar. Einnig er tilgangur rannsóknarinnar að kanna hvort þessi tengsl séu mismunandi eftir því hver er aðalviðskiptabanki svarenda. Bankar og fjármálastofnanir gegna mikilvægu hlutverki hjá almenningi og má ætla að hver fullorðin einstaklingur sé í viðskiptum hjá einum eða fleiri bönkum á hverjum tíma.

Rannsóknin byggir á þremur viðhorfskönnunum meðal viðskiptavina banka á Íslandi vorin 2021 ($n = 512$), 2023 ($n = 563$) og 2025 ($n = 430$) en alls fengust 1.504 gild svör sem voru vigtuð út frá aldurs og kynjasamsetningu hvers árs skv. upplýsingum frá Hagstofu Íslands. Til að kanna tengsl milli gæða, orðspors og ímyndar við frammistöðu var notuð margvíð aðhvarfsgreining.

Niðurstöður sýna að líkanið útskýrir 62% af breytileikanum í árangri ($r^2 = 0,62$) og að þátturinn almenn gæði hefði mest vægi ($\beta = 0,37$) en sá þáttur einn og sér útskýrir 6,4% af breytileikanum í árangri ($p^2 = 0,064$). Þar á eftir er orðspor ($\beta = 0,36$, $p^2 = 0,061$), ímynd ($\beta = 0,12$, $p^2 = 0,008$) og loks stafræn gæði ($\beta = 0,07$, $p^2 = 0,003$). Niðurstöður sýndu að ásættanleg tengsl voru á milli óháðu breytanna ($r > 0,3$) og í öllum tilvikum voru efri mörkin ásættanleg ($r < 0,7$). Ef horft er til hlutfallslegs mikilvægis óháðu breytanna þá má sjá að almenn gæði og orðspor hefur 79% útskýringarvægi á meðan að stafræn gæði hefur aðeins 8% vægi.

Takmarkanir rannsóknarinnar snúa að því að um þægindaúrtak er að ræða sem, þrátt fyrir að leiðrétt sé fyrir kyni og aldri, getur haft skekkjur í för með sér. Þá er ekki leiðrétt fyrir búsetu en var kann að það atriði hafi áhrif á niðurstöður þó svo að meirihluti svarenda hafi haft búsetu á höfuðborgarsvæðinu.

Niðurstöður draga fram að almenn gæði og orðspor virðast hafa mest vægi þegar kemur að því að útskýra breytileika í frammistöðu banka út frá sjónarhóli viðskiptavina. Þessar niðurstöður eru í grundvallaratriðum í samræmi við fyrri rannsóknir.

Niðurstöður draga fram það áhugaverða sjónarhorn að hin almennu, kannski gamaldags, gæði hafa mikið vægi á meðan að stafræn gæði hafa lítið vægi þegar kemur að því að útskýra breytileika í frammistöðu.

Lykilorð: Gæði, orðspor, ímynd, frammistaða



Höfundalisti

Anna Maria Wojtynska, wojtynska@hi.is
Auður Arna Arnardóttir, auduraa@hi.is
Ágústa Þóra Jónsdóttir, agustaj@bifrost.is
Ásta Dís Óladóttir, astadis@hi.is
Brynhildur Davíðsdóttir, bdavids@hi.is
Brynjar Þór Þorsteinsson, brynjar@bifrost.is
Dóra Eyland Garðarsdóttir, eyland.dora@gmail.com
Erlendur I. Jónsson, erlendur@bifrost.is
Freyja Vilborg Þórarinsdóttir, fvt1@hi.is
Gary Darmstadt, darmsta@stanford.edu
Guðmundur Kristján Óskarsson, gko@unak.is
Gylfi Magnússon, gylfimag@hi.is
Hafdis Björg Hjálmarsdóttir, hafdisb@unak.is
Haraldur Bergvinsson, haraldur@klak.is
Haukur C. Benediktsson, haukur@hi.is
Haukur Freyr Gylfason, hfg@hi.is

Hersir Sigurgeirsson, hersir@hi.is
Hjördís Sigursteinsdóttir, hjordis@unak.is
Hrefna Guðmundsdóttir, hrg89@hi.is
Ingi Rúnar Eðvarðsson, ingire@hi.is
Kári Sigurðsson, sigurdur.kari@gmail.com
Kolfinna B. Bjarnadóttir, kolfinnab24@bifrost.is
Lára Jóhannsdóttir, laraj@hi.is
Magnús Haukur Ásgeirsson mha@hi.is
Már Wolfgang Mixa, mwm@hi.is
Pálína Dagný Guðnadóttir, palinag24@bifrost.is
Ragnar Már Vilhjálmsson, ragnarmar@bifrost.is
Rakel Heiðmarsdóttir, rakelh@bifrost.is
Runólfur Smári Steinþórsson, rsmari@hi.is
Sigríður Benediktsdóttir, siggaben@hi.is
Þóra H. Christiansen, thc@hi.is
Þórhallur Örn Guðlaugsson th@hi.is