



Íslenska ánægjuvogin Niðurstöður á bankamarkaði 2007

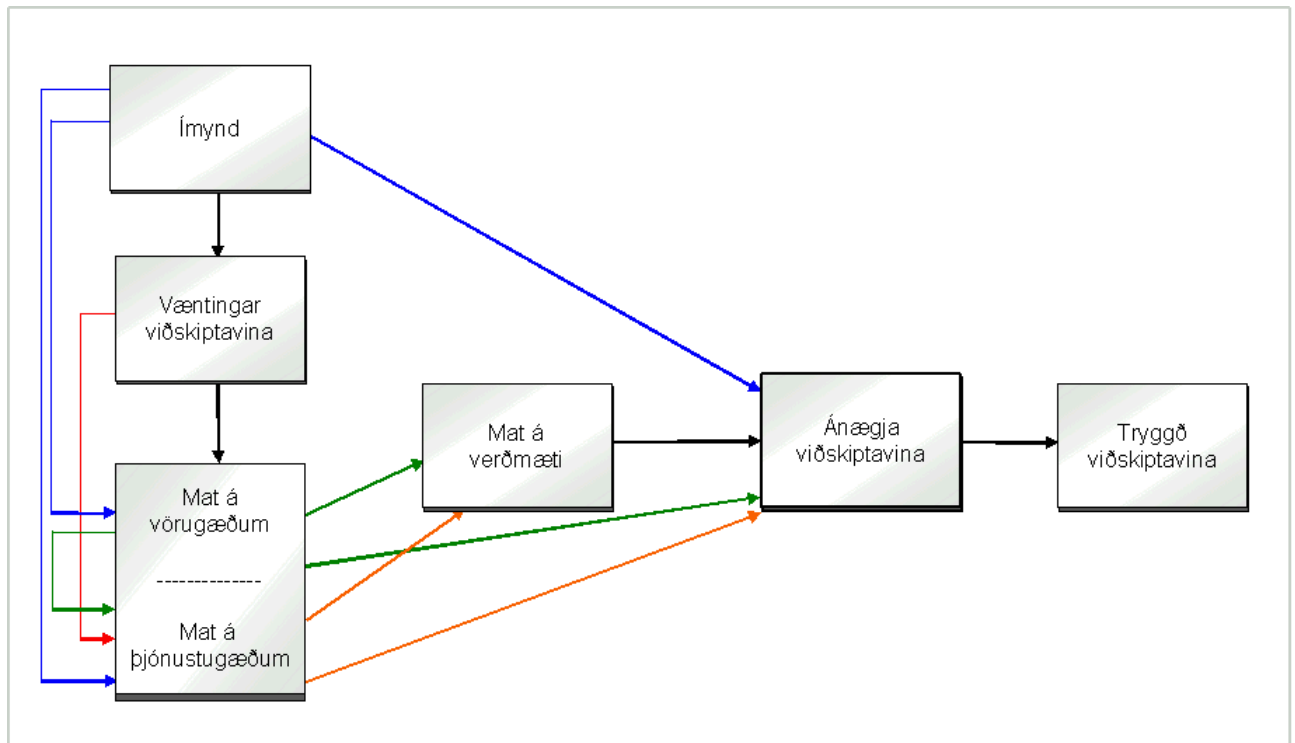
- Ánægja viðskiptavina íslenskra banka eykst nú í fyrsta sinn frá árinu 2003
- Viðskiptavinir Sparisjóðsins eru ánægðustu viðskiptavinirnir árið 2007
- Þær breytingar urðu á mælingum í ár að BYR sparisjóður er nú í fyrsta sinn mældur sem sjálfstætt fyrirtæki

Ánægja viðskiptavina banka á Norðurlöndum og í Eystrasaltsríkjunum var mæld á tímabilinu 7. ágúst til 16. september 2007. Aðferðin sem notuð var kallast European Performance Satisfaction Index (EPSI - www.epsi-rating.com) og gengur íslenska mælingin undir heitinu Íslenska ánægjuvogin (Íá). Þetta ár er hið níunda sem slíkar mælingar eru gerðar en Capacent Gallup sá um framkvæmdina fyrir hönd Íslensku ánægjuvogarinnar. Könnunin var gerð í síma og tekið var viðtal við 250 viðskiptavini hvers banka eða sparisjóðs en þeir voru valdir af tilviljun úr þjóðskrá. Mælingin endurspeglar þannig ánægju almennings í hópi viðskiptavina bankanna, en þessi mæling nær ekki til fyrirtækja og stofnana. Aðilar að Íslensku ánægjuvoginni eru auk Capacent Gallup, Samtök iðnaðarins og Stjórnvísí.

Markmið mælinganna er að láta fyrirtækjum og almenningi í té samræmdar mælingar á ánægju viðskiptavina. Þá er og markmið mælinganna að meta nokkra áhrifaþætti sem tengjast ánægju viðskiptavina, t.d. ímynd og mat á gæðum vöru og þjónustu auk þess sem áhrif ánægju á tryggð viðskiptavina eru mæld.

Þessar samræmdu mælingar á ánægju viðskiptavina byggjast á aðferð sem þróuð var í Svíþjóð og er þróun mæliaðferða og samræmingu á milli landa stýrt af sænsku gæðastofnuninni (Institutet för Kvalitetsutveckling) og viðskiptaháskólanum í Stokkhólmi (Handelshögskolan i Stockholm).

Grunnlíkan ánægjuvogarinnar

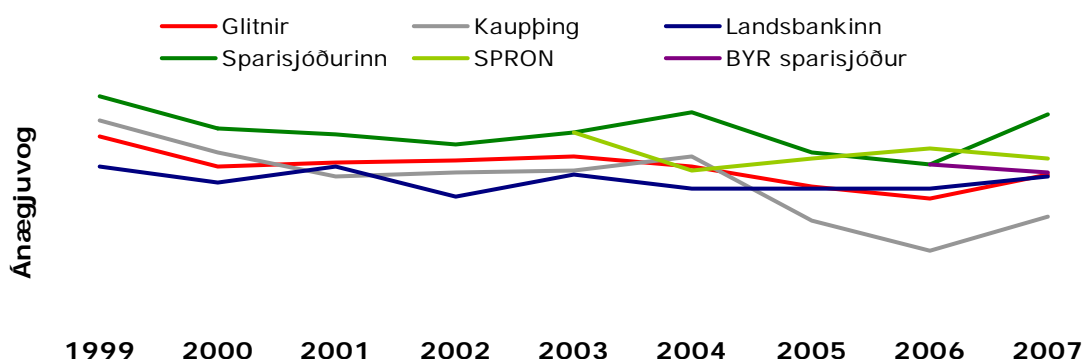


Á myndinni sést hvernig þættirnir sjö, sem mældir eru í ánægjuvöginni, eru tengdir saman í orsakalíkan. Ánægja viðskiptavina er í forsæti í líkaninu. Þannig hafa þættir sem eru vinstra megin við ánægju áhrif á hana. Ánægja hefur síðan jafnan mikil áhrif á tryggð viðskiptavina við fyrirtæki.

Vægi hvers þáttar er reiknað fyrir hvert fyrirtæki sem er athugað; þannig að forsvarsmenn þess geta séð hve mikið hver þáttur hefur áhrif á ánægju og hve mikil áhrif ánægja hefur á tryggð. Þar sem nokkrar spurningar eru að baki hverjum þætti gefa mælingarnar upplýsingar um hvar veikleikar og styrkleikar liggja í mikilvægum þáttum.

Hver þáttur fær einkunn á kvarðanum 0-100 og eru tölur birtar fyrir *ánægju viðskiptavina* þeirra fyrirtækja sem mæld eru. Óvissa, ef miðað er við 95% skekkjumörk, er að jafnaði ± 2 stig. Þar sem um staðlaða aðferðafræði er að ræða er unnt að bera saman niðurstöður ólíkra fyrirtækja, atvinnugreina og landa.

Ánægjuvog banka og sparisjóða 2007



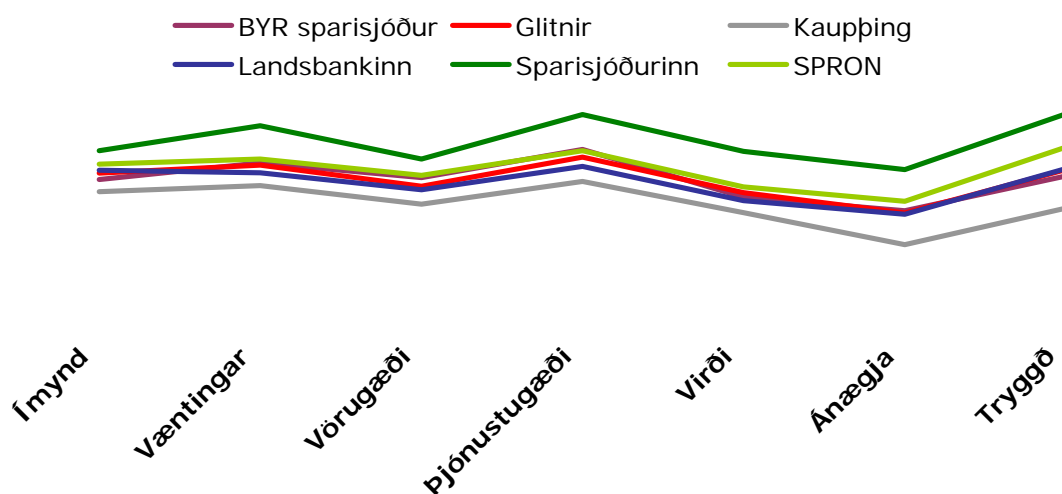
Á myndinni hér að ofan má sjá þróun ánægjuvogar banka og sparisjóða frá árinu 1999. Ánægjuvog íslenska bankamarkaðarins hækkar nú í fyrsta sinn á milli ára síðan árið 2003 (sjá tölur í töflu hér að neðan). Hún er nú 72,6 stig og er hærri en síðustu tvö ár. Sparisjóðurinn, sem var með með hæstu einkunn árin 1999 til 2005, hefur nú endurheimt fyrsta sætið sem féll í hlut SPRON á síðasta ári. Ánægja viðskiptavina BYRS sparisjóðs er nú í fyrsta sinn mæld sjálfstætt en hingað til hafa þeir verið með í mælingu Sparisjóðsins.

Ánægjuvog banka og sparisjóða 2007

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
BYR sparisjóður									73,0
Glitnir	76,1	73,5	73,8	74,0	74,3	73,4	71,7	70,5	72,8
Kaupping	77,6	74,8	72,6	72,9	73,1	74,3	68,6	65,8	68,9
Landsbankinn	73,4	72,0	73,5	70,8	72,7	71,4	71,4	71,4	72,6
Sparisjóðurinn	79,8	77,0	76,4	75,4	76,5	78,3	74,8	73,7	78,1
SPRON					76,5	73,1	74,1	75,1	74,2
Heild	76,7	74,2	74,1	73,5	74,2	74,1	71,6	70,5	72,6

Þegar skoðaðar eru einkunnir banka og sparisjóða á einstökum þáttum ánægjuvogarlíkansins má sjá að Sparisjóðurinn er með hæstu einkunnina á öllum þáttunum sem mældir eru. Það sem greinir þó helst á milli Sparisjóðsins og annarra banka og sparisjóða er mat á þjónustugæðum og mat á virði vöru og þjónustu. Ekki er tölfræðilega marktækur munur á einkunnum Glitnis og Landsbankans. Þrátt fyrir að ánægjuvog Kaupþings hafi hækkað um rúm þrjú stig á milli ára er bankinn enn með nokkuð lægri einkunn á öllum þáttum heldur en aðrir.

Einkunn banka og sparisjóða á einstökum þáttum 2007

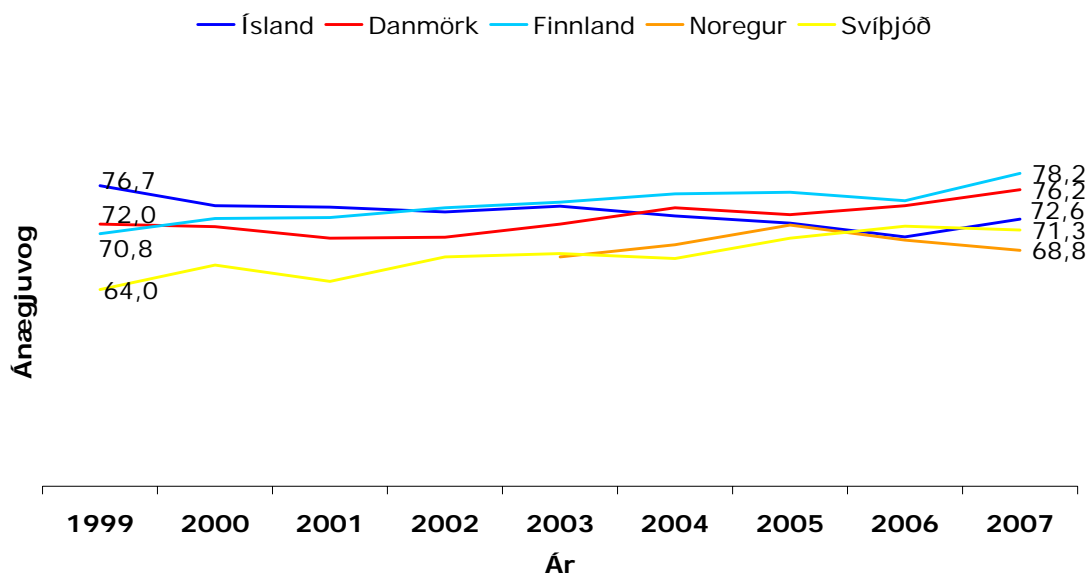


Einkunn banka og sparisjóða á einstökum þáttum 2007

	Ímynd	Væntingar	Vörugæði	Þjónustu- gæði	Virði	Ánægja	Tryggð
BYR sparisjóður	76,9	78,9	77,1	80,6	74,7	73,0	77,3
Glitnir	77,7	78,7	76,0	79,7	75,3	72,8	78,1
Kaupþing	75,4	76,1	73,8	76,6	72,8	68,9	73,4
Landsbankinn	78,0	77,7	75,6	78,5	74,3	72,6	78,2
Sparisjóðurinn	80,4	83,5	79,4	84,9	80,4	78,1	85,0
SPRON	78,8	79,4	77,4	80,5	76,0	74,2	80,9
Heild	77,6	78,5	76,0	79,4	75,1	72,6	78,1

Ánægja viðskiptavina bankanna hefur verið mæld árlega á flestum Norðurlöndunum síðan 1999. Fyrstu þrjú árin voru íslensku bankarnir með ánægðustu viðskiptavinina en síðan dró jafnt og þétt úr ánægjunni og var íslenski bankamarkaðurinn með næst lægstu ánægjuvögina árið 2006. Í fyrsta sinn í þrjú ár eykst ánægja viðskiptavina íslenskra banka á milli ára og er nú 72,6 stig. Áfram hefur dregið úr ánægju viðskiptavina á norska bankamarkaðnum.

Ánægjuvog banka á Norðurlöndum 1999-2007



Ánægjuvog banka á Norðurlöndum 1999-2007

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ísland	76,7	74,2	74,1	73,5	74,2	73,0	72,1	70,5	72,6
Danmörk	72,0	71,7	70,3	70,4	72,0	74,0	73,2	74,2	76,2
Finnland	70,8	72,7	72,8	74,0	74,7	75,7	75,9	74,9	78,2
Noregur					68,0	69,5	71,9	70,0	68,8
Svíþjóð	64,0	67,0	65,0	68,0	68,4	67,8	70,3	71,8	71,3

Aðrar atvinnugreinar, sem mældar eru í Íslensku ánægjuvoginni 2007, eru tryggingafyrirtæki, farsímafyrirtæki, internetfyrirtæki, raforkuveitur, ÁTVR, gosdrykkjaframleiðendur, olíufélög og byggingavöruverslanir. Niðurstöður um þær atvinnugreinar verða kynntar jafn óðum og þær liggja fyrir.

Nánari upplýsingar veitir:

Dr. Guðbjörg Andrea Jónsdóttir,
Rannsóknastjóri, Capacent Gallup,
guðbjorg.andrea.jonsdottir@capacent.is

s: 860 1033