

SKI-mätningen hösten 2011- banksektorn

(med föregående år som jämförelse)

KUNDNÖJDHETSINDEX - PRIVATMARKNAD	2011	2010
Westra Wermlands Sparbank	81,5	78,0
LF-Bank	80,1	79,6
Dalslands Sparbank	80,0	80,7
ICA Bank	79,4	75,6
Leksands Sparbank	79,2	
Skurups Sparbank	79,0	81,4
Södra Hestra Sparbank	77,9	79,7
Sparbanken Nord	77,9	79,4
Handelsbanken	77,8	78,3
Alla sparbanker	76,0	75,8
Skandiabanken	75,4	78,0
Hela Banksektorn	73,0	73,0
Storbankerna	72,4	72,4
Danske Bank	72,1	71,6
Nordea	70,7	71,3
Swedbank	70,2	70,3
SEB	69,5	70,0

KUNDNÖJDHETSINDEX - FÖRETAGSMARKNAD	2011	2010
Dalslands Sparbank	77,5	77,5
Leksands Sparbank	76,6	
Westra Wermlands Sparbank	76,5	77,2
Alla sparbanker	74,2	72,4
Handelsbanken	73,3	73,0
Danske Bank	70,0	68,6
SEB	69,5	67,5
Hela Banksektorn	69,2	69,6
Storbankerna	69,1	68,8
Swedbank	66,7	67,6
Nordea	65,3	67,0

SKI, Svenskt Kvalitetsindex, är ett integrerat system för att samla in, analysera och sprida information om kunders förväntningar, upplevda kvalitet samt värdering av varor och tjänster. Mätningarna görs för att ge information om kundnöjdhet, dess orsaker och effekter i form av lojalitet, förtroende och återköp.

Arbetet med SKI - som bedrivs utan vinstsyfte - initierades av ett forskningskonsortium och leds idag av Handelshögskolan i Stockholm samt SIQ, Institutet för Kvalitetsutveckling.

SKI genomför varje år ett stort antal kundnöjdhetsmätningar inom många olika branscher. Oavsett bransch brukar en normalfördelning av kundnöjdhet beskrivas som att:

"normalt"	60-75
super	över 80
riktigt bra	75-80
bra	70-75
mittemellan	65-70
dåligt	60-65
riktigt dåligt	under 60