**7.0 Vedlegg I**

**Intervjuguide, informant fra DNB**

**Inngangsspørsmål**

* Hvilke erfaringer har du med omdømme?
* Hva er omdømme for deg?
* Har dere klare rammer for hva omdømme innebærer i DNB?
* I så fall: hvordan er dette definert?
* Mener dere at det er forbrukerne som fult og helt danner omdømmet til bedriften, eller mener dere at dere på ulike måter bidrar til å skape et godt omdømme? Hvilke handlinger gjør dere for å bidra til dette?

Begrunnelse:

**Nøkkelspørsmål**

* Hvert år gjennomfører Apeland AS en omdømmeundersøkelse kalt RepTrak - Dere har benyttet dere av dette nå i flere år, hvordan er deres holdning til denne undersøkelsen? Positivt/Negativt?
* Hvorfor valgte dere å benytte dere av denne undersøkelsen?
* Bruker dere andres målinger for å selv arbeide mot et godt omdømme?
* Hvordan påvirkes bedriften med tanke på at dette er en undersøkelse som alle har tilgang til?
* Hvordan har dere arbeidet i DNB for å påvirke deres omdømme?
* Som vi kan se i resultatene fra undersøkelsen så har dere steget og sunket på resultatene fra 2012-2014 - hva tenker dere om dette - og hva tror dere er grunnen?

(2012 = 66,2 - 2013 = 69,6 - 2014 = 67,8)

60 - 69 = middels god omdømme, 70 - 79 = godt omdømme

* Hvordan vil dere arbeide videre i 2015 for å sørge for at deres omdømme stiger eller holder seg stabilt?
* Hvor viktig for dere er det å få positiv omtale fra media?
* En teori tilsier at omdømme blir skapt ut i fra 3 faktorer: 1. egne opplevelser, 2. virksomhetens kommunikasjon og 3.  hva media og andre sier. Hva vil du anta er de viktigste faktorene for å bygge et godt omdømme for deres virksomhet? Sammenheng?
* Hvordan ser dere på deres målinger i forhold til deres konkurrenter?
* Den Pulse-Scoren som dere får en gang i året, betyr tallet noe for dere? Hvordan bruker dere disse resultatene (deles det opp, ser dere på heleheten, enkelte områder ++?)
* Hvor viktig er deres plassering i forhold til deres forbrukere (skala fra 1 - 6)
* Vil du si at viktigheten av deres plassering påvirker hvordan dere velger å nå ut til forbruker?
* Er det noe du ønsker å tilføye i dette intervjuet?
* Hva gjør dere når dere får positiv/negativ tilbakemelding

**Vedlegg II**

**Intervjuguide, forbrukere av DNB**

**Inngangs-spørsmål**

1. Hva er omdømme for deg - eller - hva tenker du når hører ordet omdømme - eller- hva forbinder du med omdømme?

2. Hvordan vil du forklare begrepet omdømme?

3. Mener du at omdømme er noe bedrifter skaper selv, eller er det forbrukerne som skaper omdømmet til bedriftene? Hvorfor? På hvilken måte?

4. I hvilken grad mener du omdømme er viktig for en bedrift, og hvorfor?

**Nøkkelspørsmål**

1. **Hvor kjent er du med DNB?**

Begrunnelse: Spørsmålet er stilt i RepTrak undersøkelsen, og vi ønsker med dette å kartlegge hvordan intervjuobjektet selv tenker rundt dette spørsmålet for å danne oss et bilde av hans/hennes forhold og syn på banken.

**2. Hva er DNB kjent for?**

Begrunnelse: Spørsmålet er stilt i RepTrak undersøkelsen, og vi ønsker med dette å kartlegge hvordan intervjuobjektet selv tenker rundt dette spørsmålet for å danne oss et bilde av hans/hennes forhold og syn på banken.

**3. Hva er det første som du tenker på når du hører DNB?**

Begrunnelse: Da RepTrak undersøkelsen viste at synonymer som «bank», «penger» og «stor» var det som DNB ble assosiert med, er det hensiktsmessig å se om dette også gjelder våre intervjuobjekter. Dette er fordi at slike assosiasjoner ofte er nokså «hardt» eller nøytrale, det er ingen «myke» synonymer som «lokalt», «kundeservice» m.m, som tilsier at en har et nært og varmt forhold til banken sin.

**4. Hva mener du er DNB sine styrker og svakheter?**

Begrunnelse: RepTrak undersøkelsen gjort i 2015 første kvartal, viser at DNB scorer størst på økonomi og samfunnsansvar, med produkt/tjeneste og ledelse rett bak. De scorer lavest på Etikk og innovasjon. Lillian mener etikk ofte går hånd i hånd med andre elementer.

**5. Hvordan vil du beskrive DNB i forhold til andre banker?**

Begrunnelse: Vi ser ut i fra undersøkelser at DNB ikke står på linje med sine konkurrenter – heller under. Vi ønsker derfor å se på hva forbruker mener om DNB i forhold til konkurrenter – er forbruker nøytral eller har han eller hun gjort seg noen tanker om dette?

**6. Hvorfor valgte du nettopp DNB som din bank? Hvis ble påvirket av foreldrene sine, hvorfor har du DNB enda?**

Begrunnelse: Med tanke på at DNB ikke scorer høyest på RepTrak og har de assosiasjonene som de har, er det viktig for oss å kartlegge hvorfor forbruker har valgt å benytte seg av akkurat DNB. Vi ser for oss her at det vil variere ut fra hvilken målgruppe vi spør.

**7. DNB er jo mye omtalt i media – hvor påvirket blir du av det du leser om de?**

Begrunnelse: I samtale med Lillian Brodahl fortalte hun at de kunne se oppganger og nedganger i deres Pulse-score i forhold til deres medieomtale. Vi vil se på hva intervjuobjektet mener om dette.

**8. Vil du si at det er mer positiv eller negative ting om DNB i media?**

Begrunnelse: Vi vil se om forbruker husker mye av det negative som blir skrevet i media, eller om de heller husker reklamer og positive ting. Evt om det positive/negative veier opp for det andre.

**9. Hva vil du si er din største utfordring med DNB?**

Begrunnelse: Det er hensiktsmessig å danne oss et bilde av forbruker sitt forhold til DNB. Dette vil være med på å finne ut hva forbruker misliker med DNB sin håndtering av kundeservice.

**10. Hva er viktige elementer for deg som kunde i DNB?**

Begrunnelse: For å se om neste spørsmål kommer tydelig frem, hvis ikke blir dette spurt om.

**11. Er tilgjengelighet for deg som kunde viktig? Både i forhold til telefontider og fysiske kontorer.**

Begrunnelse: DNB har gjennom deres kunderapport utarbeidet et løfte om å være til stede når kunden har behov for det. De mener dette skal være med på å skape et bedre kundeløfte.

**12. Når du skal ha kontakt med banken, hvordan gjør du dette ?**

Begrunnelse: DNB har et mål om å øke vekt på digitale og selvbetjente løsninger og opplæring av kundene i bruk av disse som DNB er viktige tiltak for å øke kundetilfredsheten og redusere kostnadene.  Spørsmålet her vil avdekke om det kanskje er en forskjell på hvordan  de ulike aldersgruppene forholder seg til dette? Et mål for DNB som har segmenter i forhold til personkunder og ikke alder, må til en viss grad anta at vanskelighetsgraden for mer digitalisering vil bli en større utfordringer for en viss andel av segmentet.

**13. DNB satte opp renten i fjor, hvordan påvirket det deg? Ble de negativ eller postiv til dette?**

Begrunnelse: Lillian Brodahl mener at deres omdømme målinger som blir gjort hvert kvartal har en klar pararell med hvilken omtale de får i media, og deriblant deres justeringer av renter osv.

**14. Til tross for at DNB gjør endringer i både renter og digitalisering, vil du si at dette ikke påvirker deg i så stor grad - hva skal til for at du ikke vil ha DNB som din bank?**

**15. Hva forbinder du med ordet “Spleiselag”?**

Begrunnelse: Lillian Brodahl sa følgende under intervjuet: “ Men på slutten av målperioden i fjor da begynte medieomtalene rundt spleiselag blant annet vi fikk med to eller tre uker av spleiselaget slik at vi ikke kom opp til grønt”.

*Hvert år blir det via Apeland AS gjennomført en omdømmeundersøkelse, for de bedriftene som selv ønsker det, denne undersøkelsen viser hvor godt eller dårlig omdømme de aktuelle bedriftene har, og hvor de står i forhold til hverandre.*

**16. Er dette en undersøkelse du selv har hørt om eller har kunnskap om?**

**17. Hvor tror du DNB befinner seg på denne skalaen i forhold til de andre bankene som er med i undersøkelsen?**

*For å gi litt tillegsinnformasjon ønsker vi å fortelle informantene i hvilken rekkefølge de ulike bankene ligger i forhold til hverandre: Skandiabanken 77,4, Sparebank1 74, Nordea 67,7, DnB 66,4 av 100*

**18. Hvilket tanker har du om disse resultatene, i forhold til hvordan DNB ligger i forhold til de andre?**

**19. Hvilke tiltak mener du DNB de siste årene har gjennomført som har påvirket deres omdømme, her både positivt og negativt?**

**19. Hvor vil du si at DNB ligger i forhold til samfunnsansvar?**

**20. Ser du for deg at du kommer til å beholde DNB som bank om fem år?**

**Vedlegg III**

**Koding**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kunnskap:** | **Omdømme** | **DnB** | **Rep-Trak** |
| Student 1  Kvinne 23 | Både bedrift og forbruker, mest forbruker.  ”word of mouth” det negative kommer fort ut. Rykte.  Beholde og få nye kunder. God kundeservice og behandling. | Veldig godt kjent.  Være tilstede, stille opp når man trenger svar. Veldig opp og frem, med reklame osv. Bruker chat, telefon eller drar fysisk i banken.  Ikke kunnskap til samfunnsansvar eller ”Spleiselaget” | Ikke noe kunnskap til undersøkelsen.  Trodde ikke at DnB ville ligge nederst av bankene i undersøkelsen i og med at de er så store. |
| Student 2  Kvinne 23 | Rykte noen har om de er flinke eller dårlige.  Veldig viktig ved at bedrifter lever av sine kunder. Bedriften skaper omdømme selv. | Ikke så kjent med DnB, men kjent for å ha mange kunder. Mange i familien har DnB. Kun hatt DnB som bank.  Noe kunnskap til ”spleiselaget” som sett i media, toppsjefer som hadde fått gode bonuser. | Ikke noe kunnskap om undersøkelsen. Men tipper at de lå som nummer tre i forhold til de andre bankene. Og at hun hadde lest noe i media. |
| Student 3  Kvinne 22 | Oppfatningen noen har eller den summen av oppfatningen en større folkemengde har til en bedrift. Meningene. Forbruker som skaper omdømme, men at bedriftene legger opp til hva de velger å spille på. | Vet at ofte det er BND som først setter opp renten så følger de andre bankene etter.  Viste noe om ”spleiselaget” som førte til negativ omtale i media.  Vet at DNB sponer ulike ting som idrettslag. Og at de ligger greit an i forhånd til samfunnsansvar. | Har hørt litt om undersøkelsen. Ville tro at de lå ganske høyt, og mener det sikkert har sine årsaker til at de ligger nederst. Resultater fra undersøkelsen påvirker ikke meg. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Holdninger:** | **Positive** | **Negative** |
| Student 1  Kvinne 23 | Fokus på de yngre med førstegangslån osv. Ikke hatt noe utfordringer, de har stilt opp. Og ikke påvirket av at renten ble satt opp. | Kunne hatt noe mer fokus mot de eldre. |
| Student 2  Kvinne 23 | Får alltid svar når jeg ringer, eller på chatten på DnB sine hjemmesider.  Ingen dirkete utfordringer  Viktig med tilgjengelighet. | Kan være lang kø når man ringer.  Skulle ønske at man kunne ha to kort på en konto. (noe som er mulig, men dårlig med informasjon.) |
| Student 3  Kvinne 22/23 | Synes de er flinke på oppfølging, og at man vet hvor man har de. Og at markedsføringen er rettet også unge.  Ringer som regel banken. | Vet ikke om noen svakheter til DNB |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Assosiasjoner:** | **Til DnB** | **Omdømme** | **Media** |
| Student 1  Kvinne 23 | Lån, nettbank og bank. De er ganske store. Kundeservice 24/7. Stand på skolen med info om lån, forsikringer. | Ser ikke så mye i media om konkurrenter. | Ikke fått med seg noe i media så det er sikkert mest positivt det som blir sagt.  ”Clooney” reklamen |
| Student 2  Kvinne 23 | En av Norges største banker.  Bank og penger.  At DnB ligger høyt ann i forhånd til samfunnsansvar. | Hvis kundene er fornøyde får bedriften et godt omdømme. Fått rykte etter om de er flinke eller dårlige. | Mest positive ting i media. |
| Student 3  Kvinne 22/23 | Kjenner godt til tjenestene til DNB, hva de kan tilby, men hovedsakelig kjent med de som bank.  En av Norges største banker, seriøse, pliktoppfyllende. Større enn de andre bankene.  Mye fokus på unge ved sparing, BSU, boliglån og forsikring. | De er alltid forberedt, slik at det ikke kommer noen negative overraskelser.  Hvis noen snakker dårlig om produkter eller tjenester er ikke det så veldig bra. | Kjenner de godt ut i fra markedsføringen, og litt hva man leser i media. Hvis det skulle være noe negativt i media påvirker ikke det meg for jeg er fornøyd. Men at det er en god blanding av positivt og negativt. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Årsaker:** | **Bli i DnB** | **Ikke bli i DnB** |
| Student 1  Kvinne 23 | Onkel var banksjef i DnB Ålesund så alltid hatt DnB som bank. Foreldre som opprettet konto.  Ikke påvirket av media. Blir i DnB for at de er tilgjengelige. | Noe drastisk må skje for at hun skal bytte bank. Vil utforske andre banker når det kommer til lån. |
| Student 2  Kvinne 23 | Ikke påvirket av media, er jeg fornøyd så blir jeg hos DnB.  Pengene mine er trygge, og de er hjelpsomme. | Vil se hvem som gir best lån og renter osv. |
| Student 3  Kvinne 22/23 | Hatt DNB hele livet. Vet ikke så mye om andre banker. Ikke hatt noe problemer og er fornøyd med banken. Ikke hatt noe utfordringer. Viktig med tilgjengelighet.  Ikke merket noe til at renten ble satt opp for har ikke hatt lån så lenge. | Om det skulle bli endringer i nettbanken som gjør det vanskeligere eller mer tidskrevende.  Om det skulle skje noe drastisk med renten ville jeg sett på lån hos andre banker. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kunnskap:** | **Omdømme** | **DnB** | **Rep-Trak** |
| Mann, 23 år | Omdømme er det som blir sagt om noe, et rykte eller renommé. Omdømme kan forklares som det som blir sagt og ment om det aktuelle området, eller det inntrykket man sitter igjen med. Det er i all hovedsak forbrukerne som skaper et omdømme, men en bedrift kan jobbe mot hva de ønsker å fremstå som. Omdømme er viktig for en bedrift, om man har et dårlig omdømme får man ikke solgt. | Jeg vet hva de er og hva de holder på med, de er aktive i reklame så jeg ser mye til de. Jeg kjenner godt til deres produkter og tjenester. De er kjent som en bank som retter seg etter unge folk. Jeg tar kontakt med banken via telefon, om det er viktig drar jeg ned i filialen. Det er bra at de har satset på ungdom og gjort de bevist på sparing og lån. Når det kommer til samfunnsansvar så har de et stort ansvar, mye på grunn av at staten har en eierandel. | Jeg har ingen kjennskap til RepTrak |
| Kvinne, 22 år | Omdømme er et rykte, hva folk mener om deg eller hvordan de ser på deg. Bedriftene prøver som regel selv å skape et godt omdømme, men det er de som bruker bedriften som bestemmer om bedriften får et godt eller dårlig omdømme. Omdømme er viktig for en bedrift, særlig hvis de ønsker flere kunder. Jeg tror omdømme har mye å si på hvor mange kunder man har. | Jeg bruker DNB som bank, men ellers er jeg ikke så godt kjent, jeg har ikke satt meg inn i det. De er kjente for å være bank. Jeg kjenner ikke til noen andre banker, jeg har aldri vurdert å bytte bank. Når det kommer til media mener jeg det er både positive og negative saker. Om jeg skal kontakte DNB ringer jeg. Spleiselaget forbinder jeg med penger som ble satt vekk og senere gitt ut som bonuser. I forhold til samfunnsansvar så tror jeg de gjør det ganske greit. | Jeg har så vidt hørt om det. |
| Kvinne, 23 år | Omdømme er hvordan man ser på noe og hvordan det aktuelle området er utad, i forhold til rykte. Bedriften prøver å skape et omdømme, men et omdømme blir ikke skapt uten forbrukerens syn. Her ligger det et samspill. Omdømme er viktig for en bedrift, det er det man forbinder med bedriften. | Jeg er passe kjent med DNB. De er kjent for gode reklamer og en trygg bank. De virker som en stor og etablert bank, her i forhold til mange andre. Jeg ser på det som en utfordring at jeg ikke har nok kjennskap til hva DNB har å by på, i forhold til hva jeg kunne hatt nytta av, som for eksempel lån. Jeg har ikke så stor kunnskap når det kommer til renteendringene, med tanke på at jeg ikke har lån. Spleiselaget gikk ut på at det ble utdelt penger til toppsjefene, men jeg har ikke mer kunnskap om dette. DNB har utarbeidet seg en god grafisk profil, med tanke på media. DNB sitt samfunnsansvar har jeg ikke kjennskap til. | Jeg har ingen kjennskap til RepTrak. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Holdninger:** | **Positive** | **Negative** |
| Mann, 23 år | DNB sin styrke er at det virker som en god bank for de unge, de satser mye på de under 25. De kan virke litt mer profesjonelle i forhold til mindre banker, men dette kan ha noe med størrelsen å gjøre. Jeg selv synes det er mest positivt i media, om jeg blir påvirket tror jeg nok, men på en god måte. Jeg har et veldig positivt bilde av de. Tilgjengelighet er svært viktig for meg, her jeg bor i Oslo er det lett å nå de med tanke på filialer, men også på telefon og pc. Jeg er fornøyd med renten slik den er i dag, jeg tok opp lån for ikke så lenge siden, så jeg har ikke merket så mye til oppgang eller nedgang. Jeg kommer nok til å være kunde om fem år. | Man kan til tider føle seg litt oversett, jeg har tidligere vært kunde i andre banker, der følte jeg at jeg fikk bedre oppfølging. Jeg synes ikke noe særlig om spleiselaget, om de får bonuser av for eksempel høyere renter er ikke greit. |
| Kvinne, 22 år | DNB er flinke til å appellere til de unge, de har kule reklamer, bra med nytt hvitt kort, jeg synes unge og studenter har mange fordeler, et eksempel er BSU. Kundeservicen er bra, jeg får fort hjelp til det jeg trenger. DNB sin digitalisering er bra, og viktig. |  |
| Kvinne, 23 år | Det virker som de er veldig målrettet, de har ofte gode kampanjer som går ut til nye unge kunder. Jeg har aldri tenkt at jeg kommer til å bytte bank. Jeg blir ikke så veldig påvirket av media, mye er heller ikke rettet mot meg. Fysiske kontorer er ikke så viktig for meg, men det er viktig at jeg kan få tak i de både på telefonen og chatten, på denne måten får jeg svar på det jeg lurer på med en gang. Siden jeg ikke har lån har jeg ikke lagt merke til noen renteendringer. Jeg tror at DNB har et godt omdømme og ligger høyt på lista. Jeg kommer til å ha DNB om fem år. | Jeg har lagt merke til noe negativ kritikk i media. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Assosiasjoner:** | **Til DnB** | **Omdømme** | **Media** |
| Mann, 23 år | Stort, stabilt, Norges største bank, trygghet. Jeg tror DNB befinner seg midt mellom de andre. Jeg tror resultatene kan komme av at man ikke får like god oppfølging som hos de andre bankene, jeg har merket det, siden jeg har vært kunde i en annen bank tidligere. Jeg føler DNB burde ha et stort samfunnsansvar, fordi de er størst i Norge. | Rykte, renommé, word of mouth. Om folk snakker negativt om deg og dine varer, så vil du ikke få solgt. | Både positivt og negativt. |
| Kvinne, 22 år | Bank, betale regninger, kundeservice, | Jeg tror DNB havnet midt på treet, i forhold til de andre bankene. | Både positivt og negativt |
| Kvinne, 23 år | Gode reklamer, trygg, bank, veletablert, | DNB ligger nok høyt på listen når det kommer til omdømme. Jeg trodde dette på grunn av hva jeg forbinder med de og hva jeg ser av DNB som forbruker både i media og i reklame. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Årsaker:** | **Bli i DnB** | **Ikke bli i DnB** |
| Mann, 23 år | Jeg byttet til DNB når jeg skulle kjøpe meg bolig sammen med kjæresten min, så var hun kunde der, så vi gikk dit først for å få et tilbud på et boliglån, så syntes jeg at det tilbudet var veldig greit og da gikk jeg for det. At jeg får gode betingelser på renta, og at man får god oppfølging når man tar kontakt, og at man får de svarene man trenger. | Noen ganger kan man føle seg litt oversett, jeg bytter om de setter opp renta eller på andre måter gjør ting dyrere for meg. |
| Kvinne, 22 år | Jeg har alltid hatt DNB, det er enkelt å greit, har enda ikke behov for å bytte. De har gode telefontider. De satser mye på ungdom, og det får meg til å ville være en del av DNB. Ja, det ser jeg for meg. Ja, jeg kommer jo måtte til å ta opp lån i løpet av fem år og jeg tror det er tryggest for meg å bli id en banken jeg har blitt i eller alltid har vært i. Og fortsette å bruke dem, jeg har jo opplevd kjempe god kundeservise så jeg vil tro at de kan klare å veilede meg ganske godt til det jeg vil ha. |  |
| Kvinne, 23 år | Jeg har alltid hatt DNB, og har aldri hatt et behov for å bytte, jeg trives godt. De er tilgjengelige hele tiden. Jeg får alltid løst de ulike problemene jeg skulle ha med en gang. |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kunnskap:** | **Omdømme** | **DnB** | **Rep-Trak** |
| Mann, 52 år | Rykte et firma eller produkt har  Kvalitetsstempel  Bedriften skaper det  For produkter som skal markedsføres | Godt kjent  Døgnåpent og gode muligheter for å kontakte dem på nett  Kjent med at DNB satte opp renten i fjor  Delvis kjent om «spleiselaget»  Mener DNB er viktig i forhold til samfunnsansvar – spesielt blant unge  Ikke så kjent med andre banker | Bare hørt om undersøkelsen |
| Kvinne, 49 år | Noe som sier noe om et firma eller en person – hvordan noe oppleves  Ryktet  Bedriften kan legge opp til et omdømme, men begge parter er med på å skape – kunden som til syvende og sist avgjør  Veldig viktig | Veldig kjent  Trygg og solid – stoler på DNB  Stor og penger  Ikke kjent med «spleiselaget»  Kjent med rentestigningen til DNB  Ikke kjent med kampanjer  Ikke stor kunnskap om DNB i forhold til samfunnsansvar | Hørt om det, men ikke så mye kunnskap om den |
| Mann, 53 år | Inntrykket man har av noe  Skapes av begge parter  Viktig for bedriften for å opprettholde inntjening og for å opprettholde vekst  Viktig for å klare å tiltrekke nye medarbeidere | Kjent med tingene som er relevant for han  Banktjenester, bank, og investeringsbank og de er store på shipping, for bank, og eiendomsmegler.  Ikke kjennskap til andre banker, litt Nordea  Noe kjent med «spleiselaget»  Ikke kjent med DNB i forhold til samfunnsansvar  Ikke kjent med Clooney kampanjen | Ikke kjent med undersøkelsen |

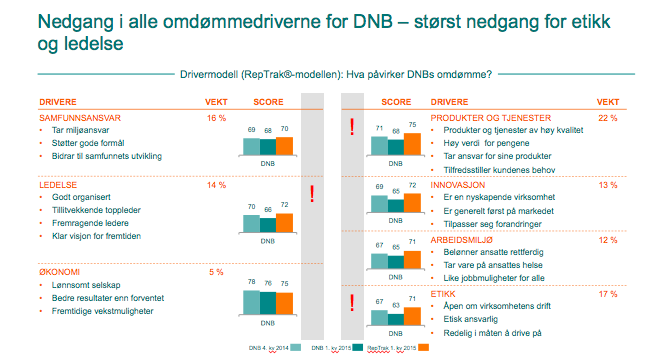
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Holdninger:** | **Positive** | **Negative** |
| Mann, 52 år | God handlingskraft i tøffe tider.  Stor bank som gjør de trygge.  Blir påvirket positivt av media.  Tilgjengeligheten er god  Antar DNB ligger nesten øverst i RepTrak.  Kunde i DNB om 5 år. | Treghet i systemet  Blir påvirket negativt av media  Ikke blir tatt nok hensyn til  Irritert over renteøkningen  Mener ting tar tid  Kan bli litt for store |
| Kvinne, 49 år | Stoler på DNB  En stor og solid bank  En god bank for henne  Liker produktene DNB tilbyr  Alltid vært fornøyd, så ingen grunn til å skifte  Ikke tenkt over hva hennes utfordring med DNB er  Ble ikke påvirket av at renten steg i fjor pga. lån  Irritasjonen over at renten gikk opp gikk over raskt  Er i DNB om 5 år  Svært fornøyd med nettbanken | For store, at man kan ta kunden for gitt  Blir irritert av negativ omtale i media  Ikke så trofast at hun ikke kan bytte om det er ønskelig  Fysiske kontorer er ikke viktig  Ble irritert over at DNB satte opp renten  Syntes ikke DNB bør drive med slike ting som «spleiselaget»  Mener DNB ikke har tatt de riktige avgjørelsene hver gang  Ikke overrasket over at DNB ligger nederst på RepTrak  Sitter med en følelse av at DNB mele sine aksjonærers kake |
| Mann, 53 år | Gode nettsider og lave brukerterskler på de tjenestene som finnes på nettsidene  Egentlig ikke dårlige opplevelser med de  Stort sett positiv til det meste ved banken  Blir ikke veldig påvirket av medieomtaler  Fine markedsanalyser | Setter renten opp med en gang, men at de bruker lang tid på å sette den ned, i forhold til f.eks. styringsrenten til den norske bank  Ble negativt påvirket av renteøkningen i fjor |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Assosiasjoner:** | **Til DnB** | **Omdømme** | **Media** |
| Mann, 52 år | En av de største bankene  Trygge, sikre  Min bank  Tin tar tid | Rykte  Kvalitetsstempel | At det stort sett er negative ting i media |
| Kvinne, 49 år | Trygg, solid, stor  Såpass store at folk ofte vil være irritert på dem  Ser for seg DNB ligger midt på RepTrak av bankene | Rykte  Noe om firma eller en person | Dårlige «vibber» i forbindelse med «spleiselaget» med DNB |
| Mann, 53 år | Bank  Positiv | Oppfattelse av noe  Om noe er bra eller dårlig  Hvordan man håndterer ting er med på å skape omdømme  Trodde DNB lå ca. 75 poeng på RepTrak | Mest positive ting om DNB i media  Mye interessant |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Årsaker:** | **Bli i DnB** | **Ikke bli i DnB** |
| Mann, 52 år | Brukt DNB fra de ble slått sammen  Om man blir tatt godt vare på – og at renten er best mulig i forbindelse med lån.  Til tross for endringer DNB gjør, er ikke dette nok til at han bytter bank  Sikker på at han kommer til å beholde DNB om 5 år | Dersom kostnadene blir for høye, kan dette være en årsak til å bytte bank  Ting tar tid – noe som kan blir irriterende |
| Kvinne 49 år | Har alltid brukt DNB – gjør som mor og far anbefaler  Ikke erfaring med andre banker  Nettbanken er god – noe som gjør at hun ikke vil bytte  Trofast  Har ikke lån – så derfor blir hun ikke så påvirket av økninger i blant annet rente  DNB passer til hennes bruk  Siden de er så tilgjengelige er dette en stor fordel  Jobber raskt | . Det er et ork å bytte  Hadde det vært flere tusen kroner å spart, så hadde hun vurdert å bytte  Om nettbanken hadde blitt dårlig, hadde hun byttet  Fysiske kontorer er ikke viktig  Dersom hun føler dårlig behandling, vil hun vurdere å bytte |
| Mann 53 år | Vært kunde i DNB hele tiden  Når han har behov for endringer syntes han de stiller opp i stor grad  Enkelt å komme i kontakt med de  Ser for seg at han kommer til å beholde DNB om 5 år | Om de får dårligere nettbank eller om renten blir mye høyere over lenger tid |

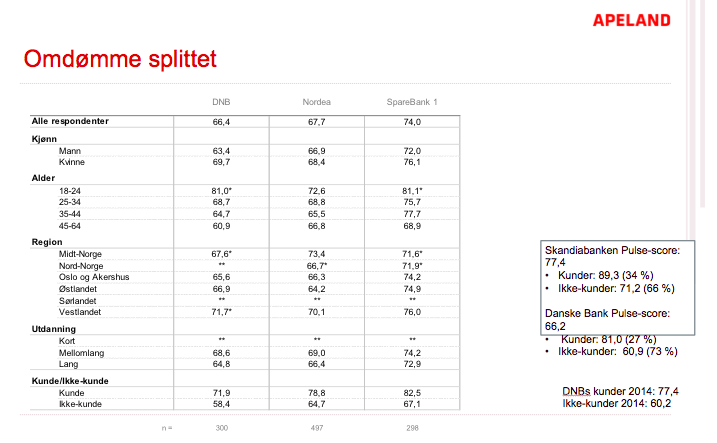
**Vedlegg IV**

**Drivermodell**

****

**Vedlegg V**

**Omdømme splittet**

****