

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Amapola
flyg AB**

Trafikslag: Flyg

Sträcka:

**Arlanda-
Kramfors/Hemavan**



TRAFIKVERKET

Innehållsförteckning

Bakgrund och syfte – s. 3

Metodbeskrivning – s. 4

Klassificering av indexnivåer – s. 5

Prioriteringsanalys – s. 6

Sammanfattning – prioriteringslista – s. 7

Resultat – s. 8-27

Bakgrund och syfte

- Trafikverket genomför årligen kundundersökningar för att följa upp och utvärdera upphandlad trafik, ge operatörerna ett verktyg i deras arbete att höja den kundupplevda kvaliteten samt för att sprida information om kollektivtrafiken och Trafikverket.
- Huvudsyftet med kundundersökningarna är att få kunskap om hur nöjda kunderna är som reser med den av Trafikverket upphandlade trafiken.
- 2019 års kundundersökning har genomförts på totalt 29 linjer, vilka fördelade sig enligt följande: 9 buss-, 7 flyg-, 10 dagtåg-, 3 nattåg.

Metodbeskrivning

- Fältarbetet för Trafikverkets kundundersökning 2019 genomfördes i mars.
- Denna sträcka mättes på helger samt vardagar, fördelat i en riktning, Arlanda-Kramfors/Hemavan
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 142 st.
- Antal insamlade enkäter: 78 st.

- Svarsfrekvens: 54,9%
- Bortfall: 45,1%

- Resultaten har viktats mot antalet avgångar under en vecka (vardag respektive helg).

Klassificering av indexnivåer

- På betygsfrågorna får respondenterna ge betyg mellan 1-7, där:
1=lägsta betyg och 7=högsta betyg
- För samtliga betygsfrågor beräknas ett index mellan 0 och 100 där:
Index 100 = högsta betyg (7)
Index 0 = lägsta betyg (1)

Index beräknas enligt följande formel:

$$\text{Index} = (\text{Medelvärde} - 1) \times (100/6)$$

Index klassificeras enligt följande indelning:

Index

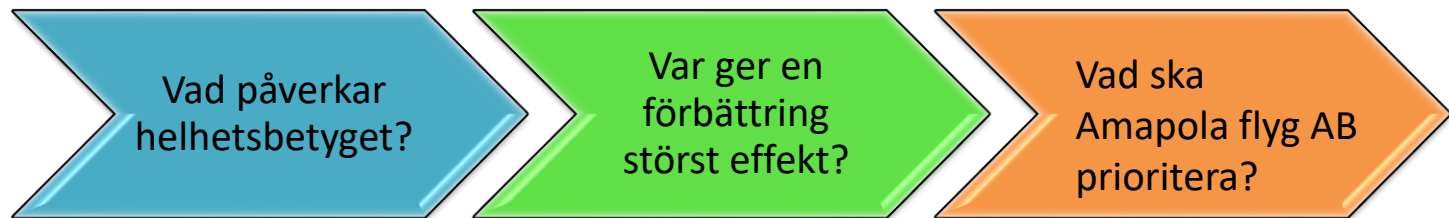
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

Prioriteringsanalys

Markör har gjort en statistisk analys på undersökningssvaren och den analysen talar om vad som påverkar helhetsbetyget, och var en förbättring ger störst effekt. Kort sagt: vad som Amapola flyg AB kan prioritera och arbeta med för att få nöjdare kunder.

Det är inte alltid de områden som får sämst betyg som är de viktigaste. Vissa områden kan vara tillåtet att prestera sämre på, det är inte dessa som påverkar den totala nöjdheten mest. Andra områden är däremot helt avgörande för att kunderna ska vara nöjda.

Det gäller att fokusera på de områden som verkligen påverkar och styr, och det talar en prioriteringsanalys om.



Sammanfattning - Prioriteringslista

		Viktighet	Nuvarande betyg (index)	Åtgärds-poäng
Åtgärda	Prisvärd biljett	0,55	59	22,7
	Tryggt och säkert att resa	0,82	73	21,8
	Behaglig temperatur	0,47	65	16,4
	Bekväma sittplatser	0,32	57	13,9
Bevaka	Enkelt att boka biljetter	0,32	65	11,1
	Enkelt att stiga ombord	0,66	87	8,8
	Tydlig information på terminal/station	0,50	85	7,5
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,35	80	7,1
	Välstädat	0,52	87	6,8
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,86	92	6,5
Bevara	Tidhållningen	0,24	74	6,5
	Enkelt att resa med bagage	0,43	92	3,6
	Tydlig information från personalen	0,25	87	3,3
	Serviceinriktad personal	0,33	91	3,1

Prioritering skapas genom att kombinera ett viktighetsmått med index.
Åtgärds-poängen räknas ut via följande formel: viktighet * (100 - index)

De områden som får högst åtgärds-poäng är de som skulle kunna prioriteras för att öka kundnöjdheten.

Resultat

Finns det något vi skulle kunna göra för att du ska bli mer nöjd som kund?

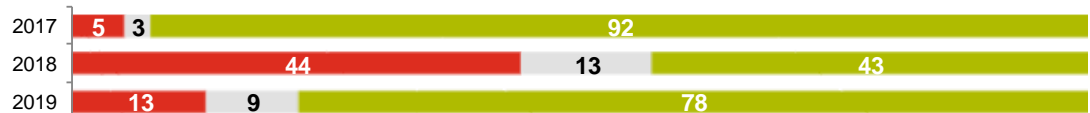
Väldigt gammalt plan

Ett sms i god tid vid försening

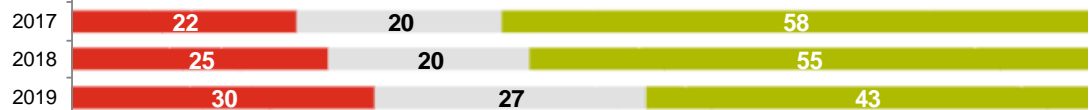
Servera något ätbart



Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



Det är behaglig temperatur på flygplanet.



Det är välstädat på flygplanet.



Personalen ombord är serviceinriktad.



Det finns tydlig information på terminalen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



0% 50% 100%

Missnöjd Varken eller Nöjd

Informationen från personalen ombord är tydlig.



Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Det känns tryggt och säkert att resa med detta flygplan.



Det är enkelt att checka in bagage på den här flygresan.



Det var enkelt att stiga ombord på det här flygplanet.



Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



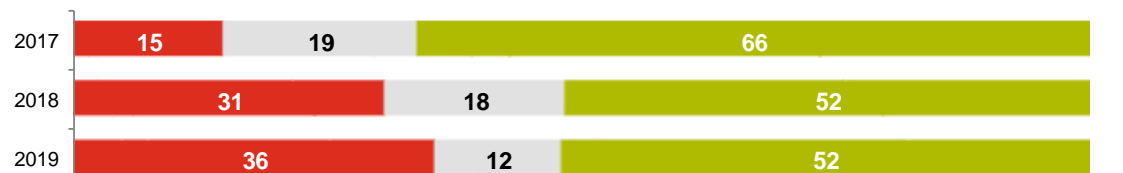
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Biljetten till denna resa är prisvärd.



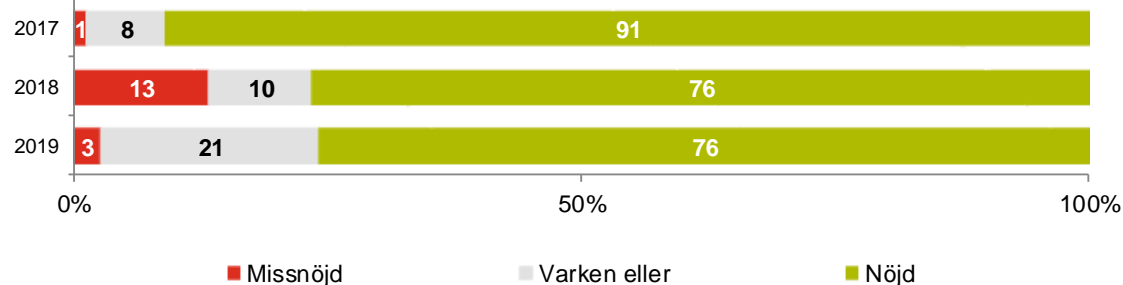
Vilka förväntningar hade du på denna flygresa?



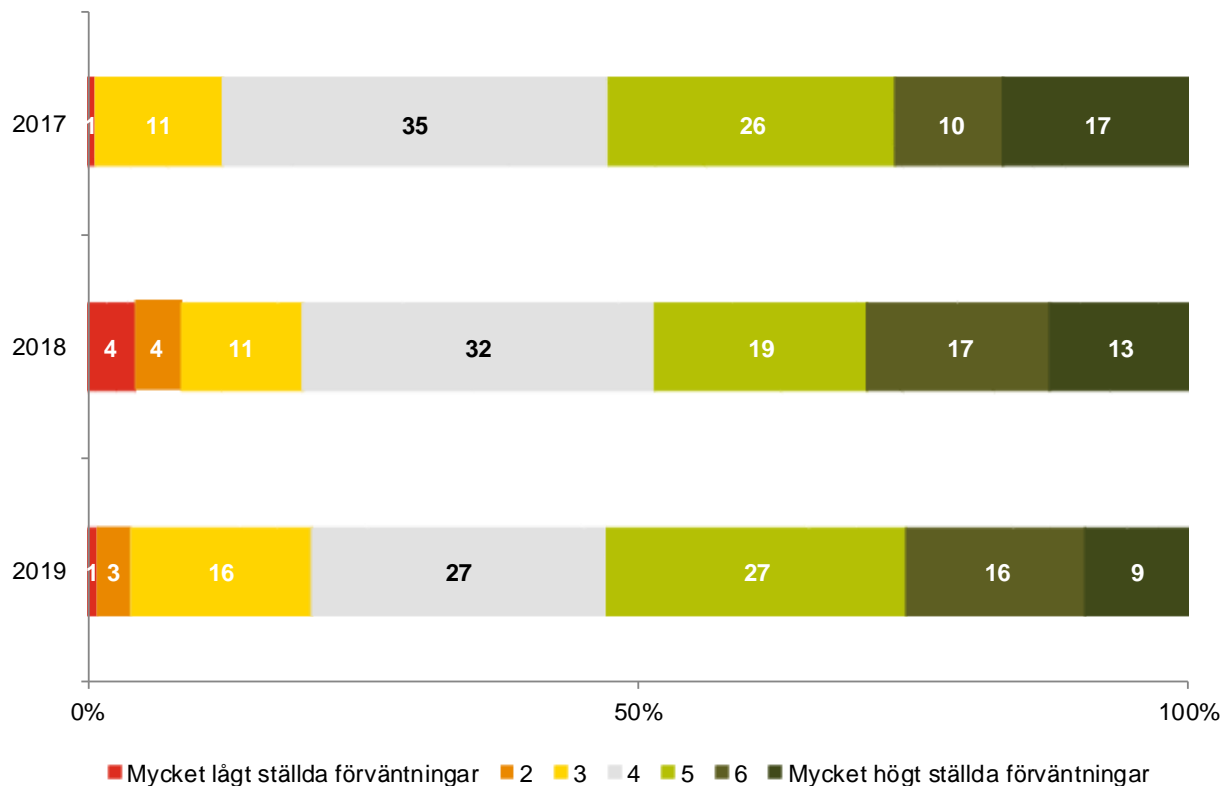
Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresa?



Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna flyglinje?



Vilka förväntningar hade du på denna flygresa?



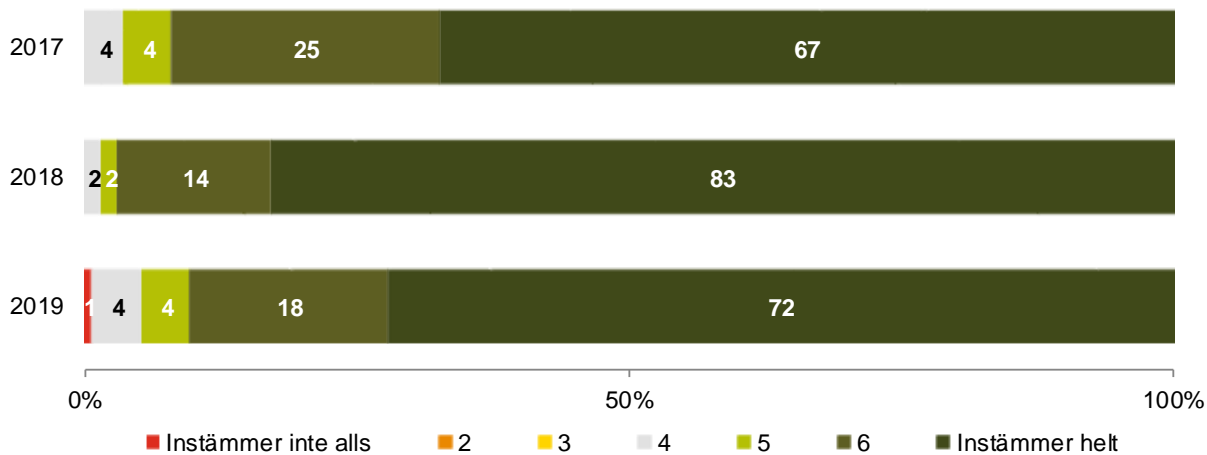
Nettobas:
 2017: 221
 2018: 160
 2019: 209

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



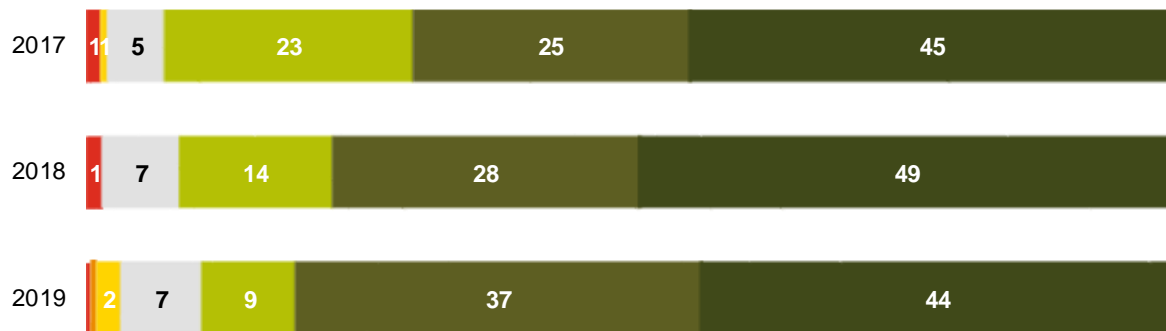
Nettobas:
 2017: 196
 2018: 129
 2019: 169

Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



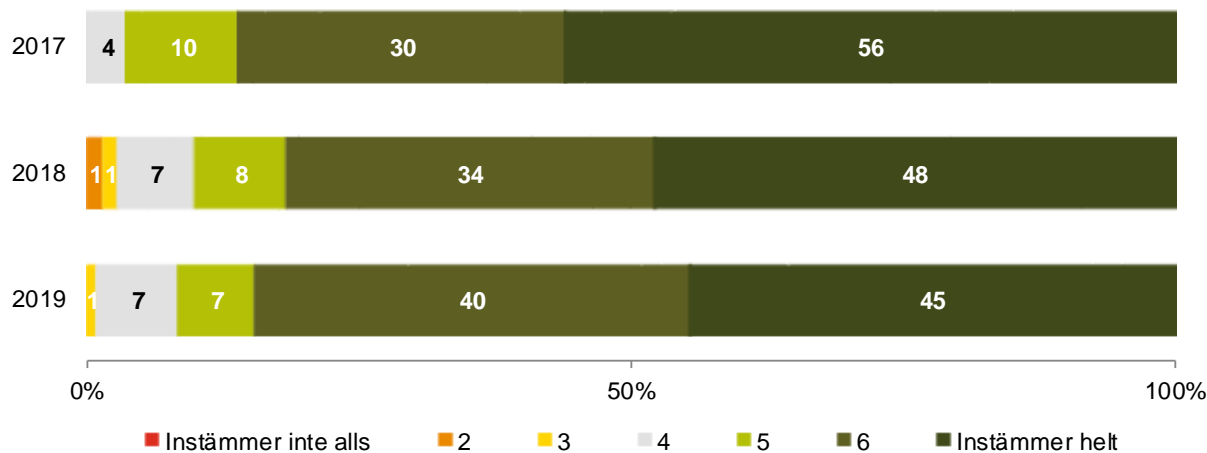
Nettobas:
 2017: 217
 2018: 142
 2019: 121

Det finns tydlig information på terminalen för att jag ska få den information jag behöver om min resa.



Nettobas:
 2017: 230
 2018: 158
 2019: 209

Det var enkelt att stiga ombord på det här flygplanet.



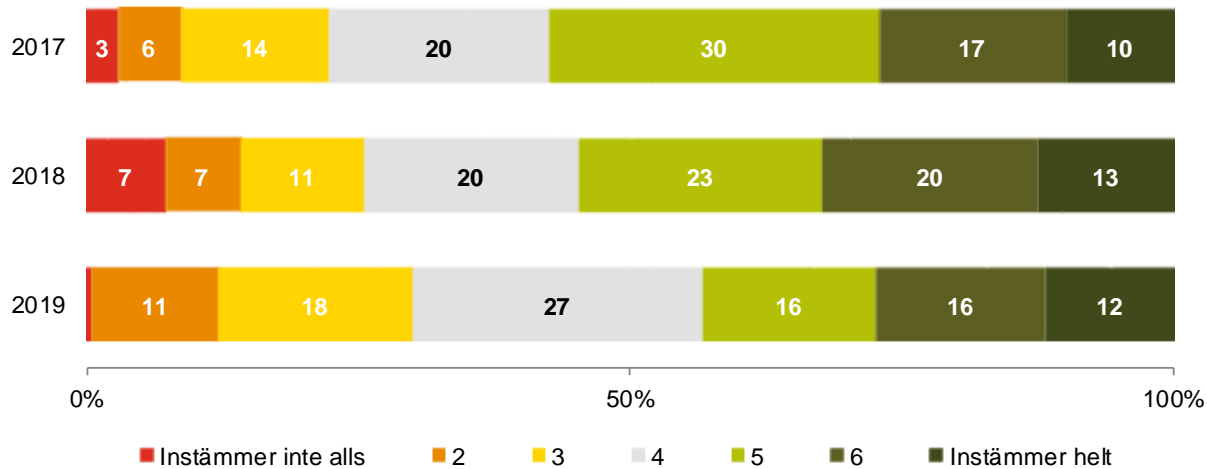
Nettobas:
 2017: 217
 2018: 158
 2019: 208

Det var enkelt att checka in bagage på det här flygplanet.



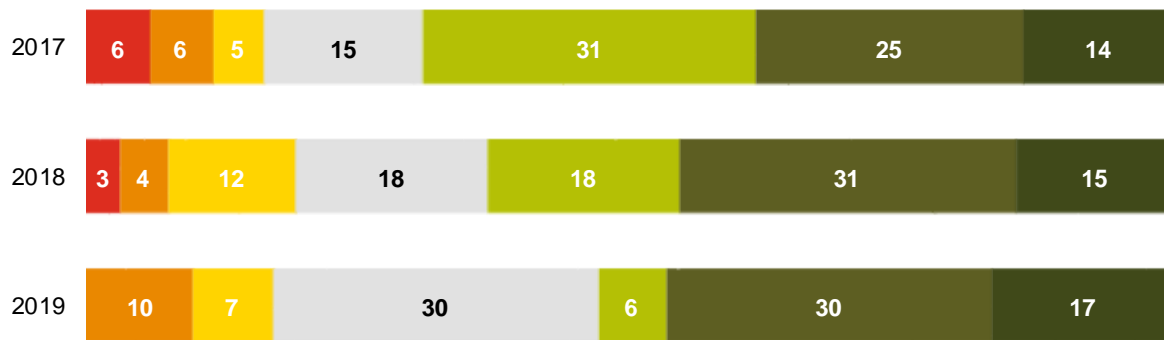
Nettobas:
 2017: 199
 2018: 149
 2019: 192

Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



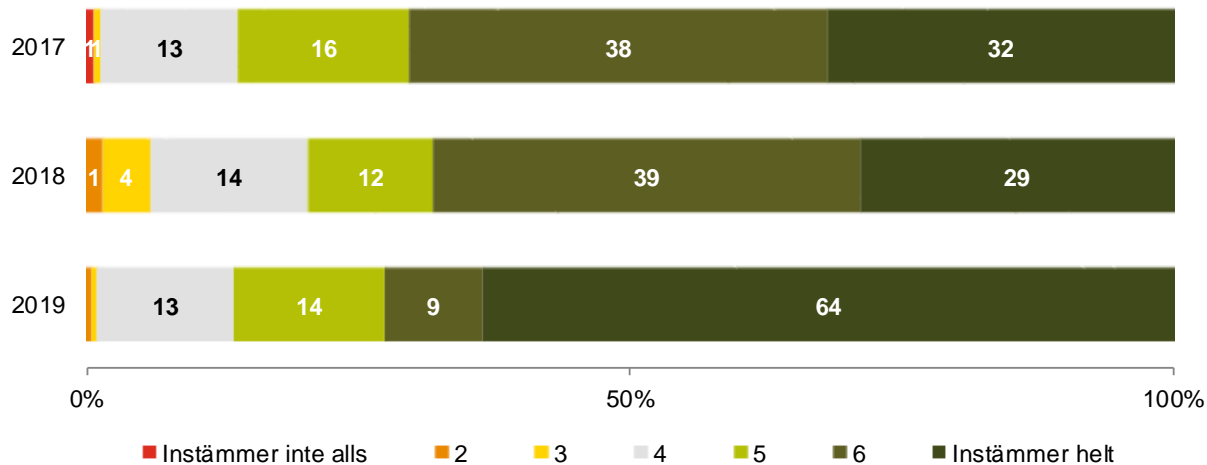
Nettobas:
 2017: 229
 2018: 158
 2019: 201

Det är behaglig temperatur på flygplanet.



Nettobas:
 2017: 227
 2018: 151
 2019: 201

Det är välstädat på flygplanet.



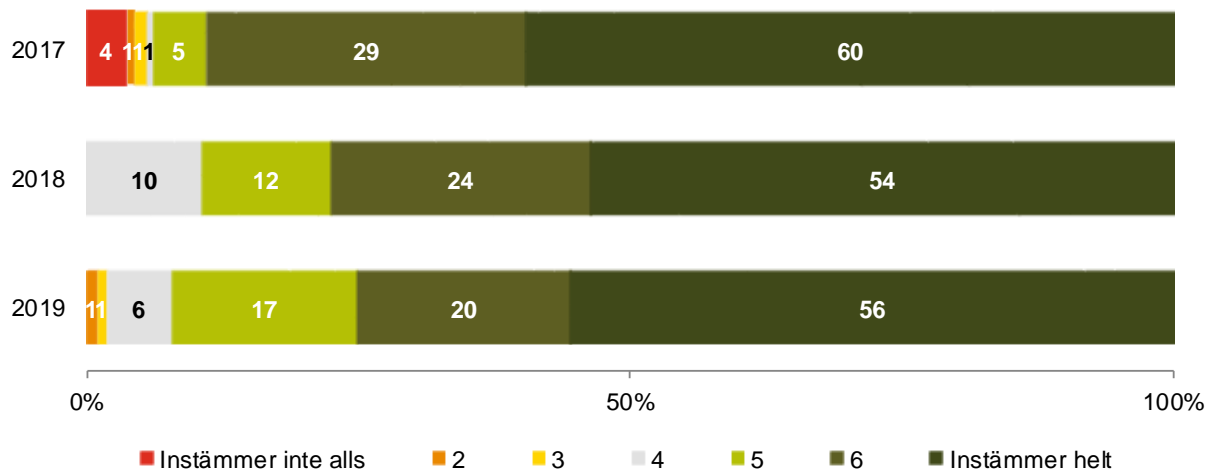
Nettobas:
 2017: 224
 2018: 153
 2019: 191

Personalen ombord är serviceinriktad.



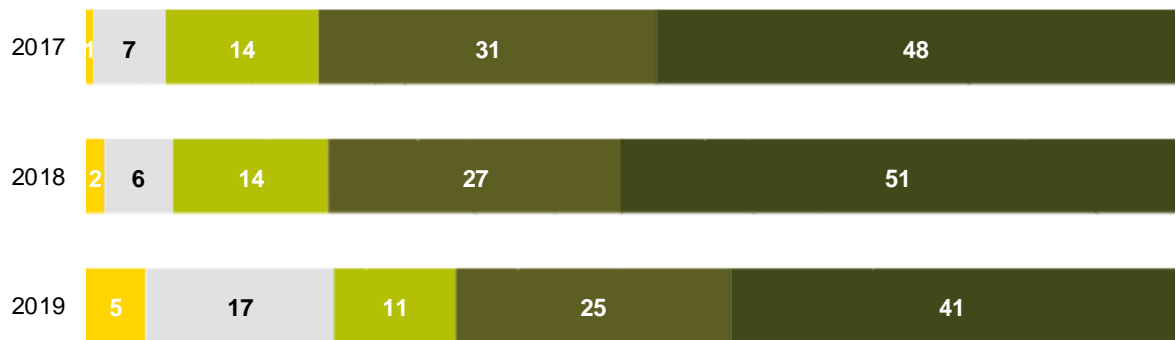
Nettobas:
 2017: 226
 2018: 156
 2019: 199

Informationen från personalen ombord är tydlig.



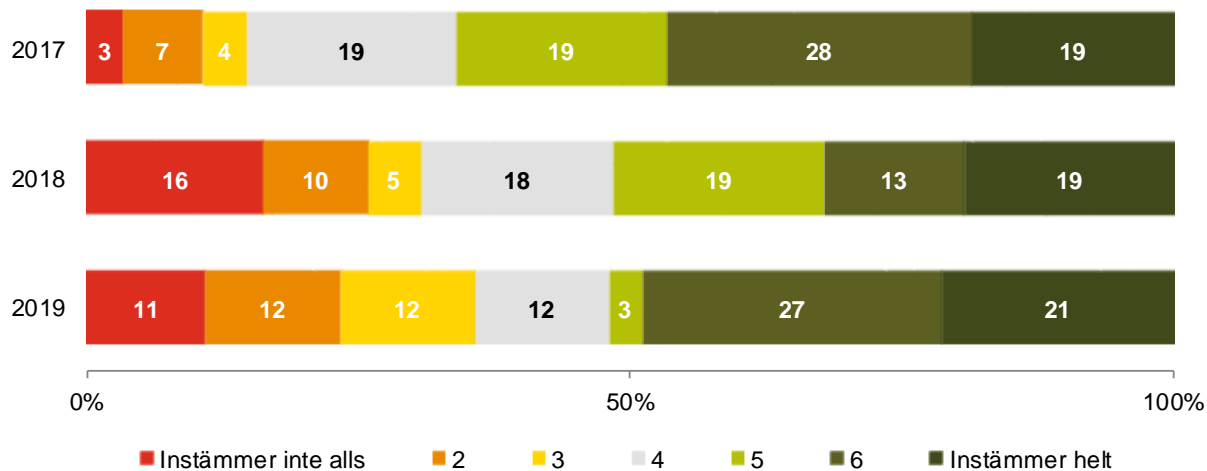
Nettobas:
 2017: 226
 2018: 149
 2019: 201

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:
 2017: 221
 2018: 140
 2019: 187

Biljetten till denna resa är prisvärd.



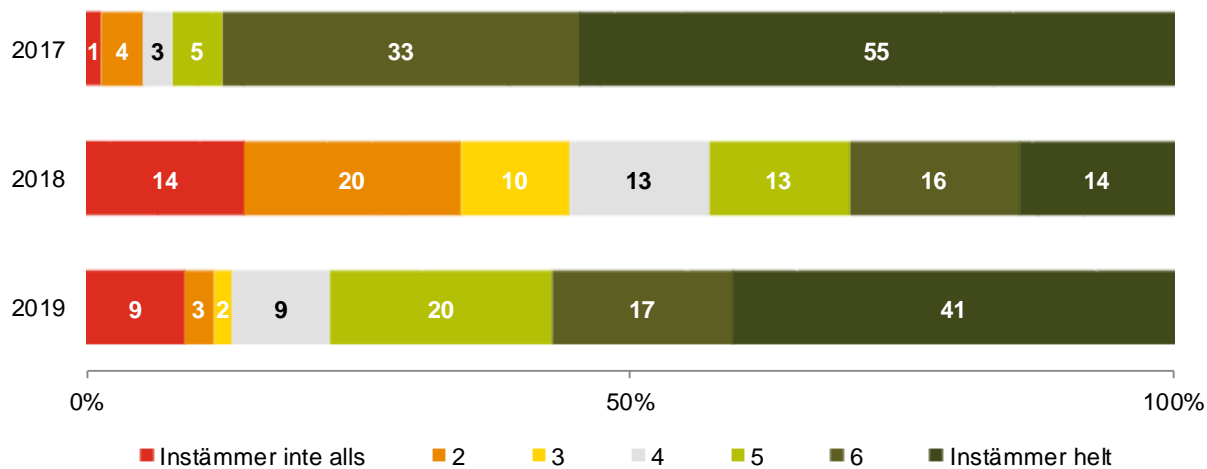
Nettobas:
 2017: 197
 2018: 138
 2019: 171

Det känns tryggt och säkert att resa med detta flygplan.



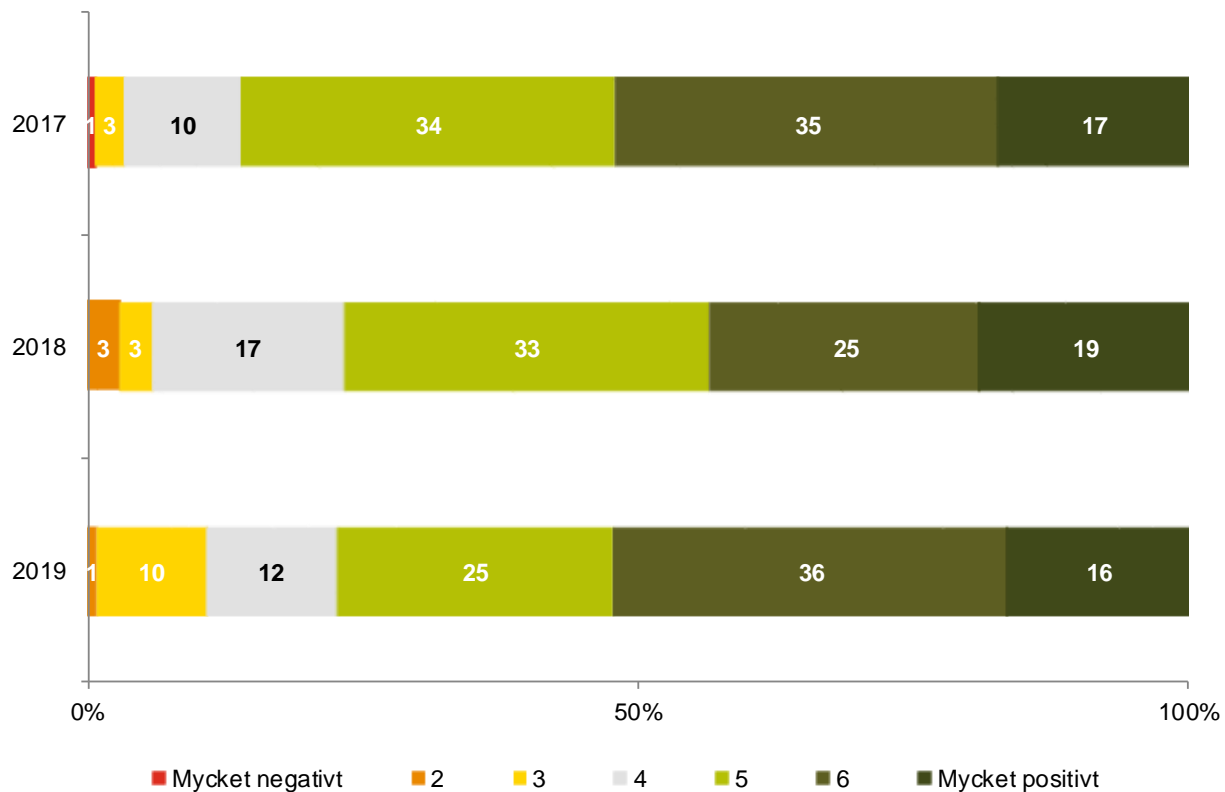
Nettobas:
 2017: 226
 2018: 153
 2019: 206

Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



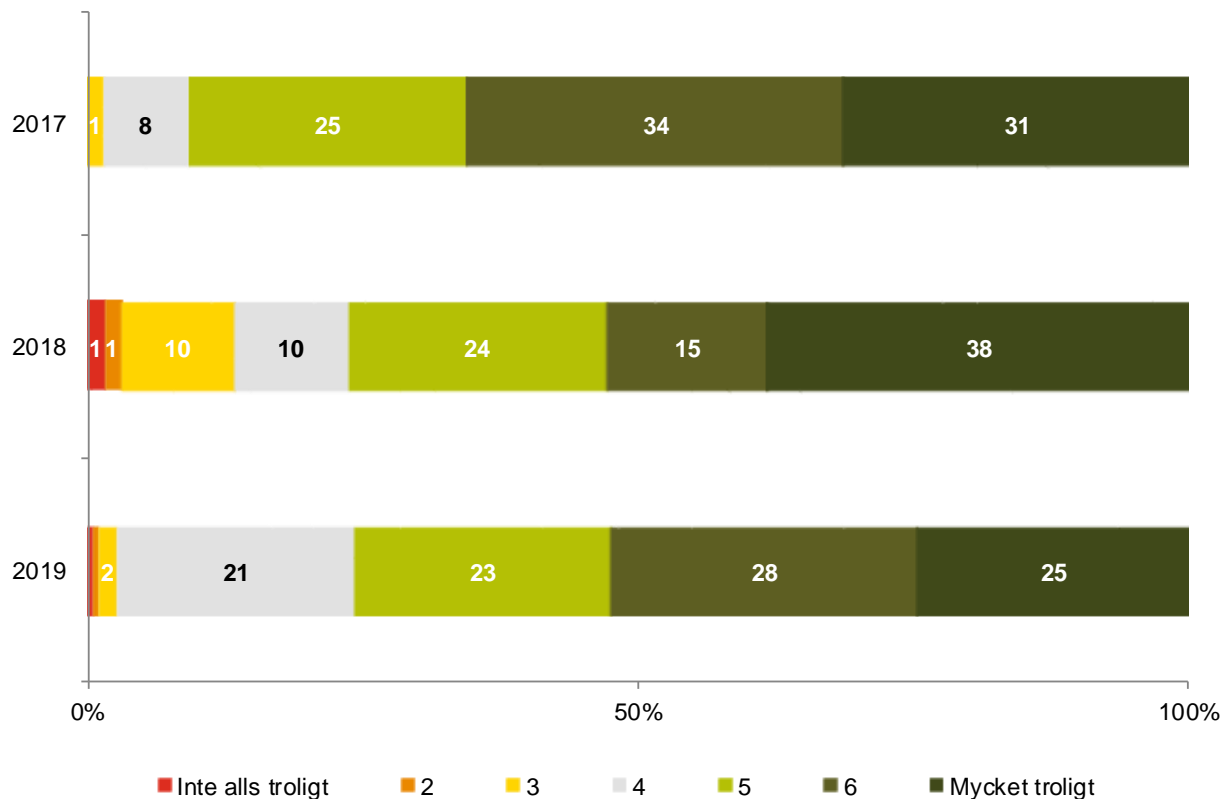
Nettobas:
 2017: 221
 2018: 156
 2019: 205

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresa?



Nettobas:
 2017: 214
 2018: 153
 2019: 208

Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna flyglinje?



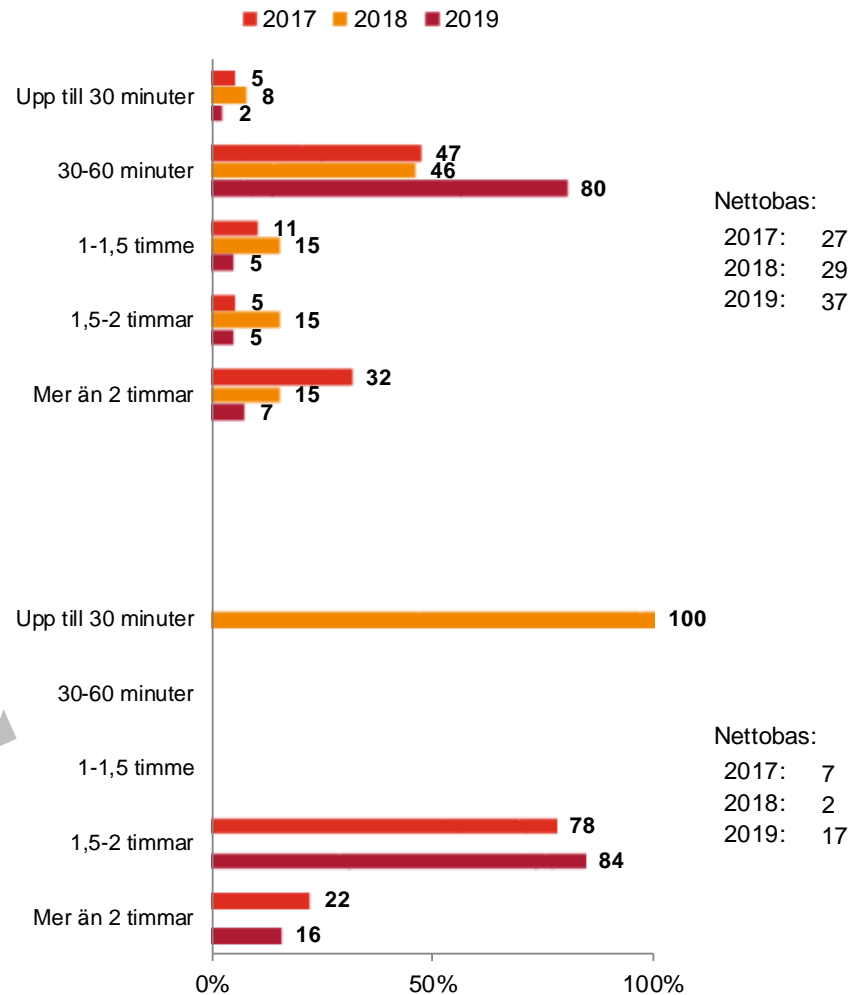
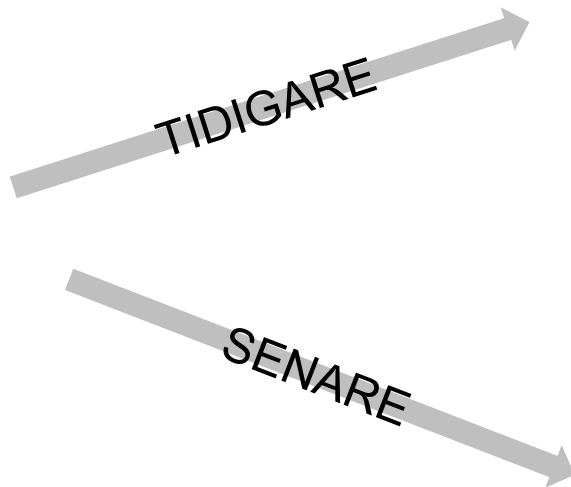
Nettobas:
 2017: 206
 2018: 151
 2019: 202

Önskar du att avgångstiden på den resa du nu gör skulle varit en annan?

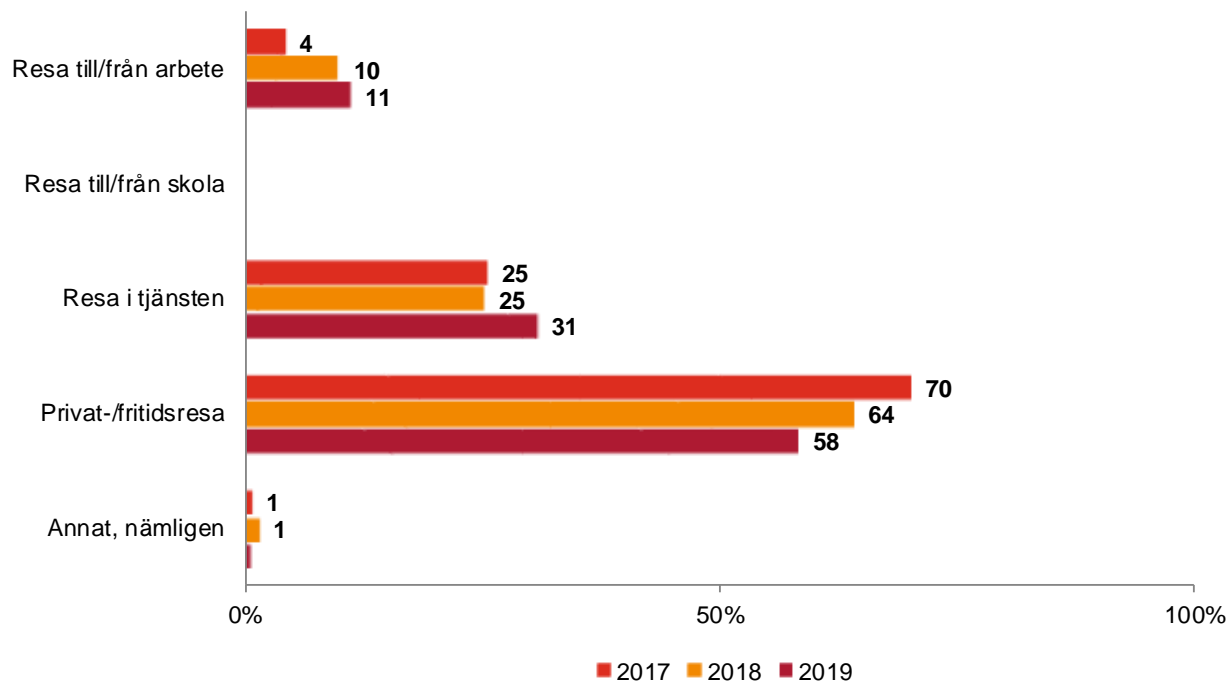


2017: 14%
2018: 19%
2019: 26%

Nettobas:
2017: 229
2018: 160
2019: 209

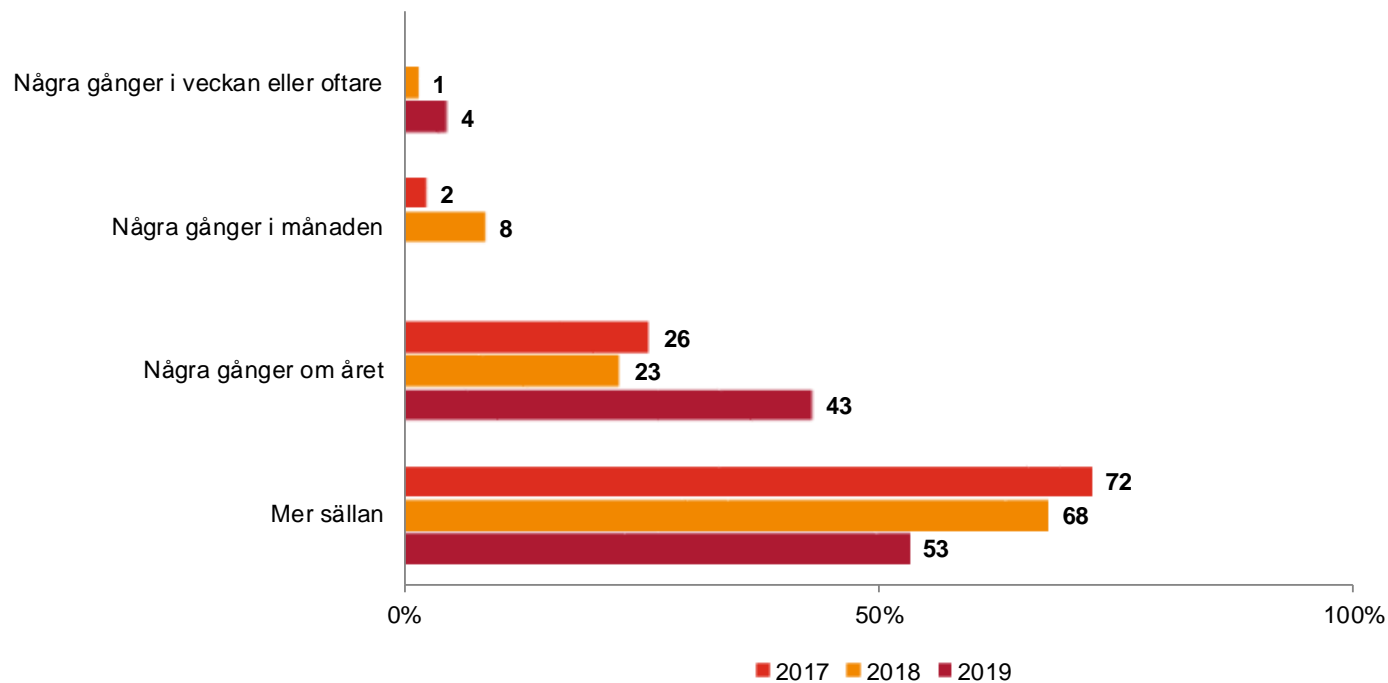


Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



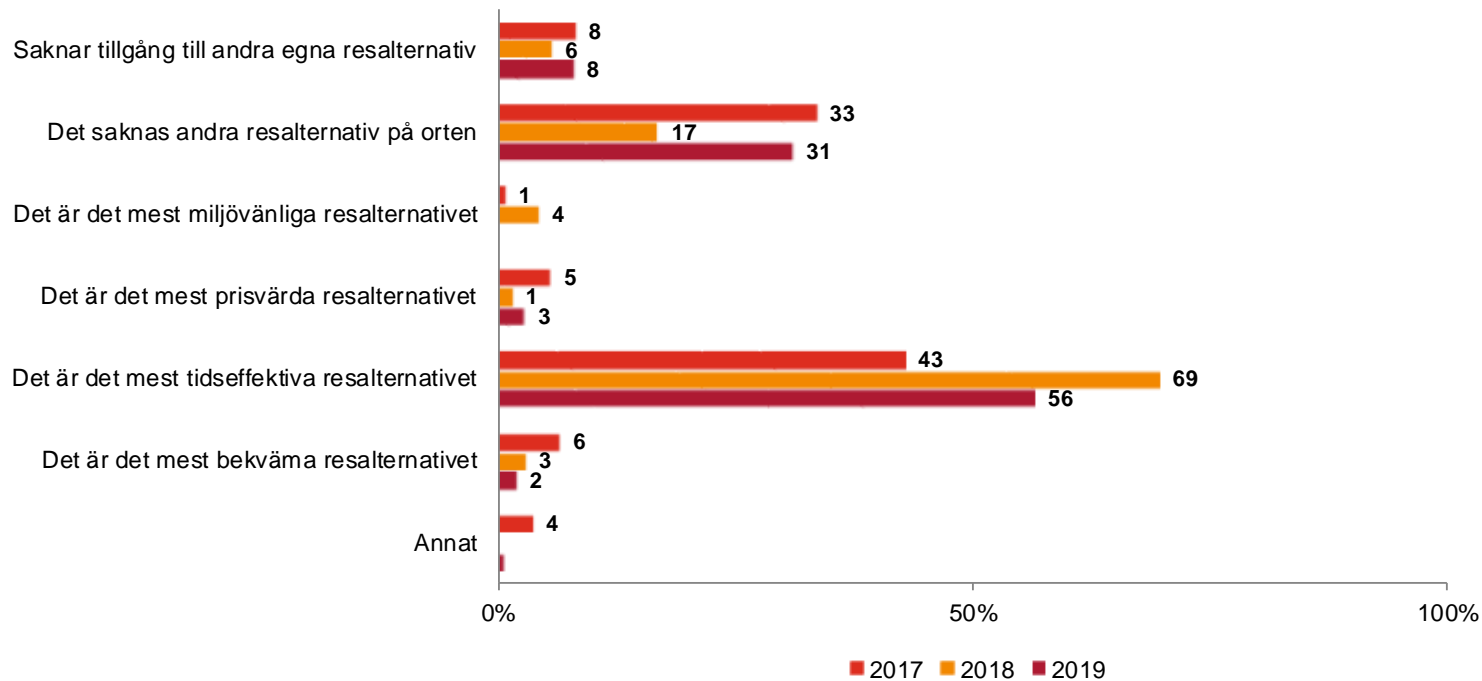
Nettobas:
 2017: 229
 2018: 160
 2019: 211

Hur ofta reser du med den här flyglinjen?



Nettobas:
 2017: 229
 2018: 158
 2019: 210

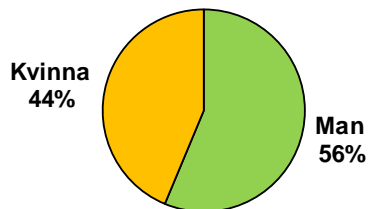
Vilken är den viktigaste anledningen till att du väljer att resa just med denna flyglinje?



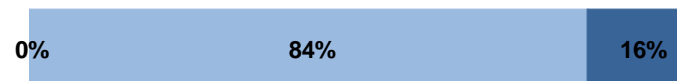
Nettobas:
 2017: 226
 2018: 160
 2019: 200

Resenärernas kön och ålder

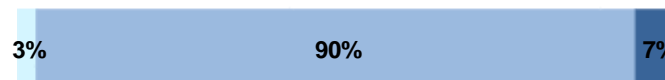
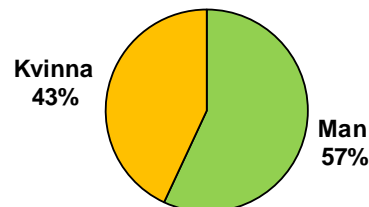
2017:



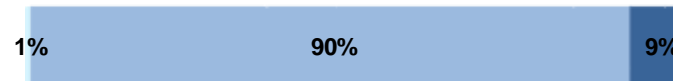
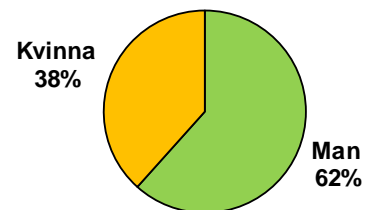
Upp till 24 år 25-64 år 65 år och äldre



2018:



2019:



Nettobas:

2017: 218
2018: 160
2019: 209

Nettobas:

2017: 205
2018: 158
2019: 209