

**Kundundersökning
mars 2019**

**Operatör: Amapola
flyg AB**

Trafikslag: Flyg

Sträcka:

**Arlanda-
Lycksele/Vilhelmina**



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-Lycksele/Vilhelmina
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 111 st.
- Antal insamlade enkäter: 84 st.

- Svarsfrekvens: 75,7%
- Bortfall: 24,3%

- 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

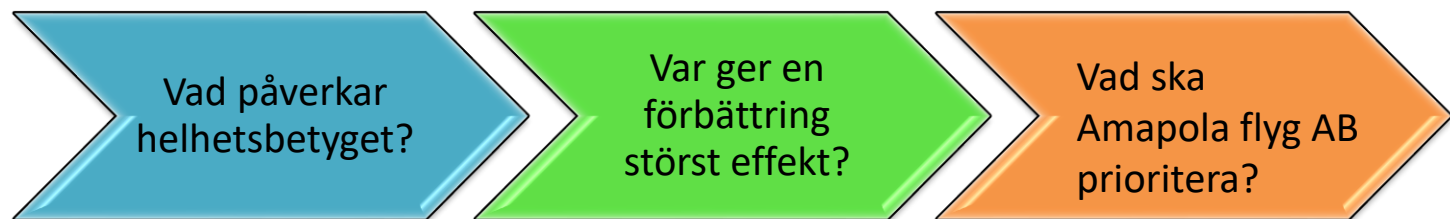
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

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	Tidhållningen	0,63	60	25,5
	Behaglig temperatur	0,68	66	23,2
	Prisvärd biljett	0,45	64	16,0
	Bekväma sittplatser	0,36	61	14,0
Bevaka	Enkelt att boka biljetter	0,67	83	11,5
	Tydlig information på terminal/station	0,53	81	10,1
	Välstädat	0,59	84	9,6
	Tryggt och säkert att resa	0,50	81	9,3
	Tydlig information på skyltningen ombord	0,46	90	4,5
Bevara	Tydlig information från personalen	0,48	91	4,2
	Enkelt att stiga ombord	0,44	91	4,1
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,57	94	3,5
	Enkelt att resa med bagage	0,34	93	2,4
	Serviceinriktad personal	0,37	94	2,3

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?

Hålla tiderna

Modernare flyg

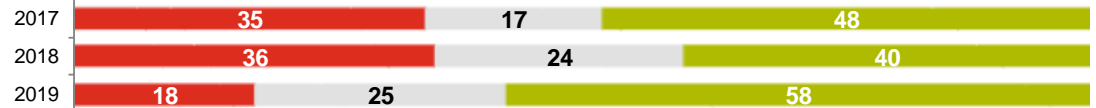
Smörgås istället för
sötsaker



Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



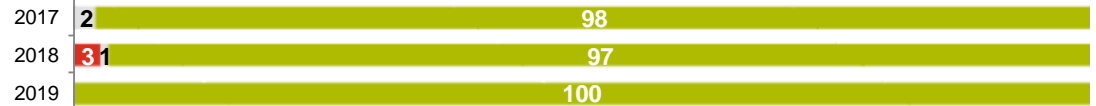
Det är behaglig temperatur på flygplanet.



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.



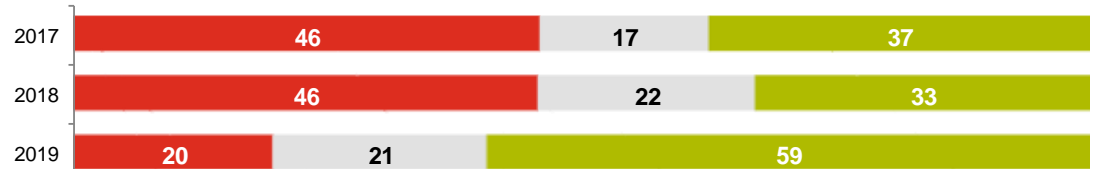
Det var enkelt att hämta ut biljetten till den här resan.



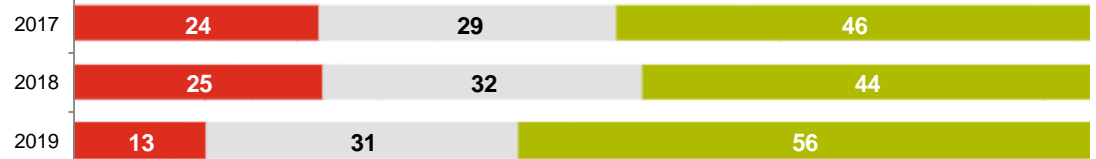
0% 50% 100%

■ 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?



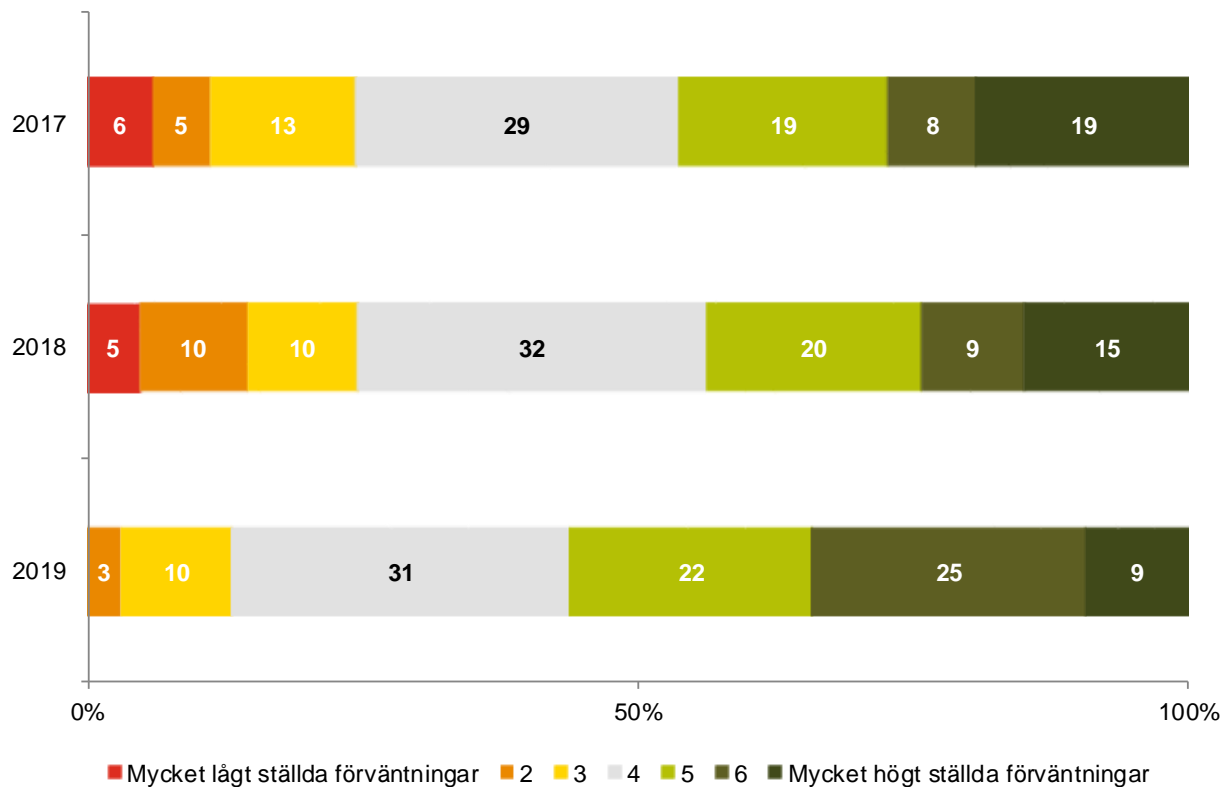
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna flyglinje?



0% 50% 100%

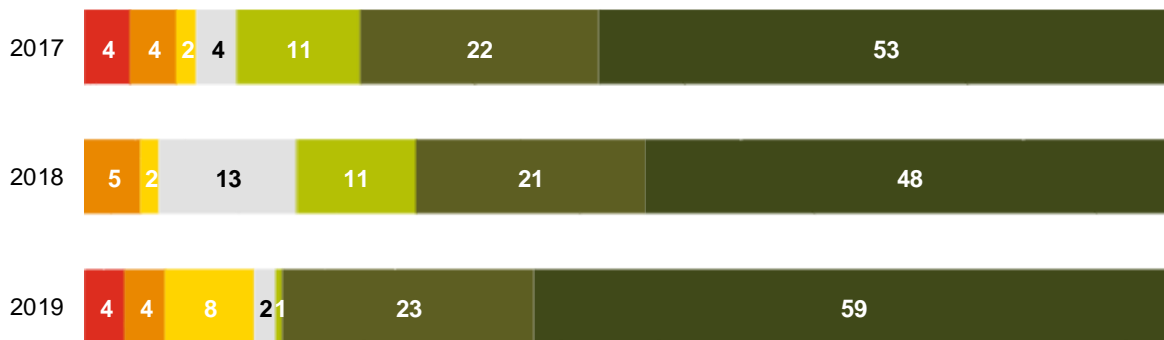
■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

Vilka förväntningar hade du på denna flygresa?



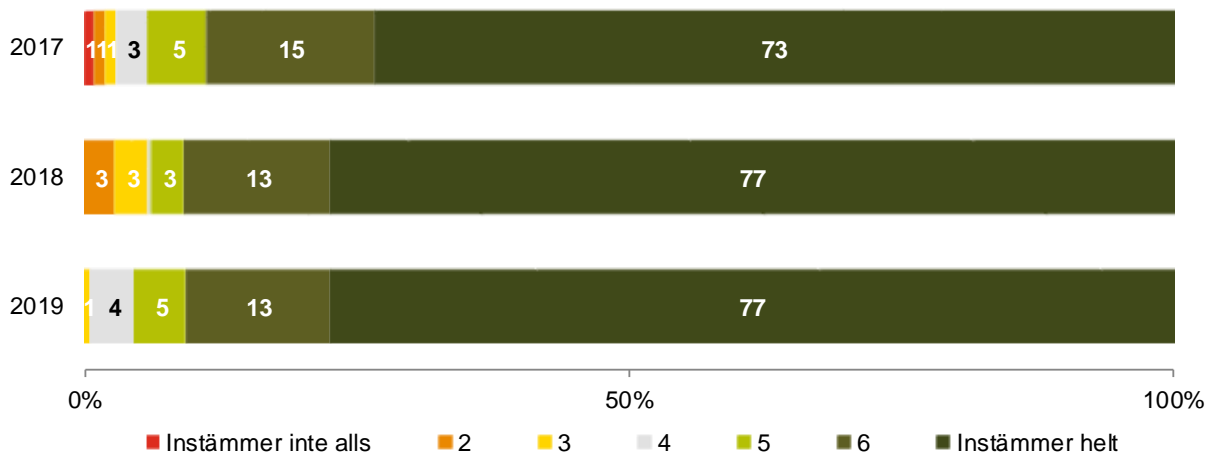
Nettobas:
 2017: 322
 2018: 373
 2019: 135

Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



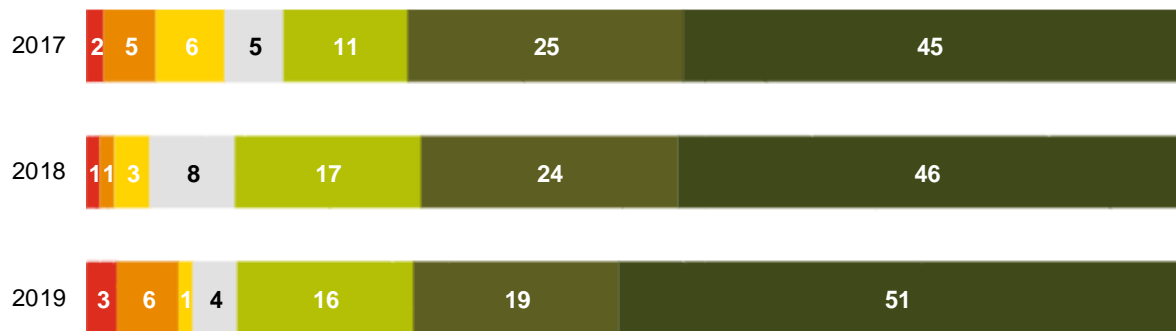
Nettobas:
 2017: 255
 2018: 286
 2019: 93

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



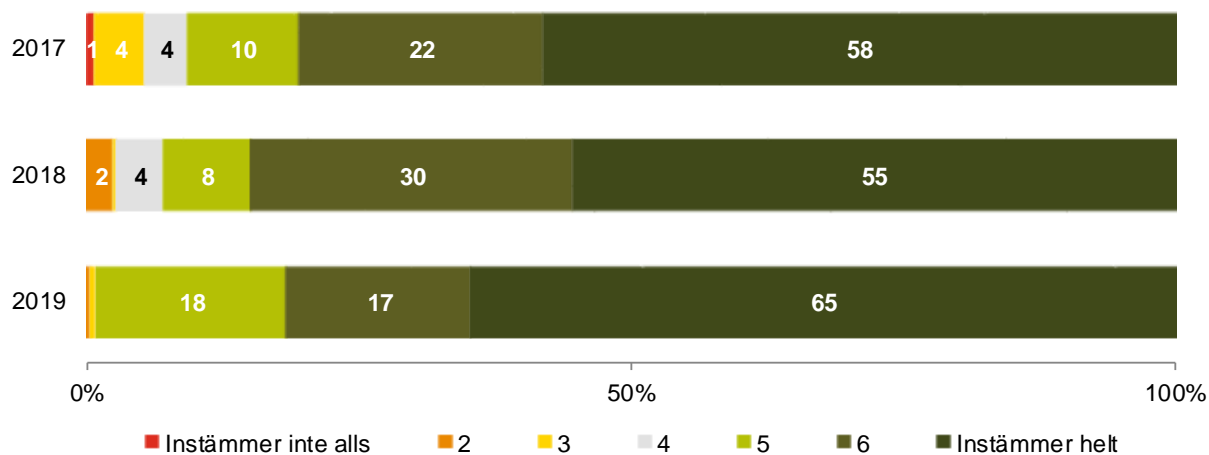
Nettobas:
 2017: 266
 2018: 348
 2019: 101

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



Nettobas:
 2017: 329
 2018: 388
 2019: 146

Det var enkelt att stiga ombord på det här flygplanet.



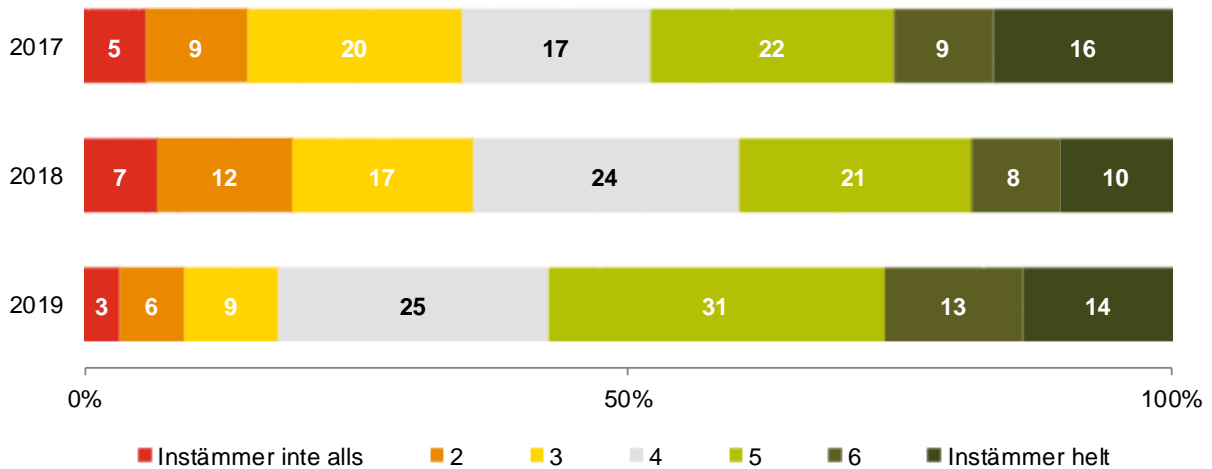
Nettobas:
 2017: 319
 2018: 393
 2019: 148

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



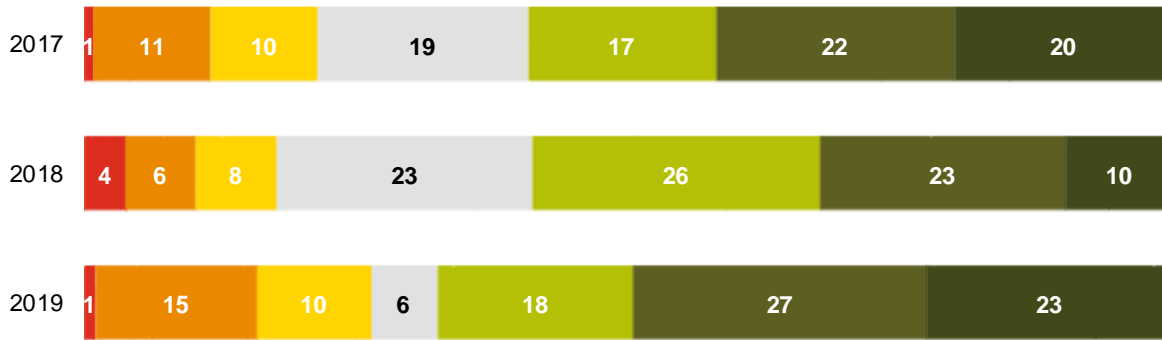
Nettobas:
 2017: 271
 2018: 356
 2019: 113

Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



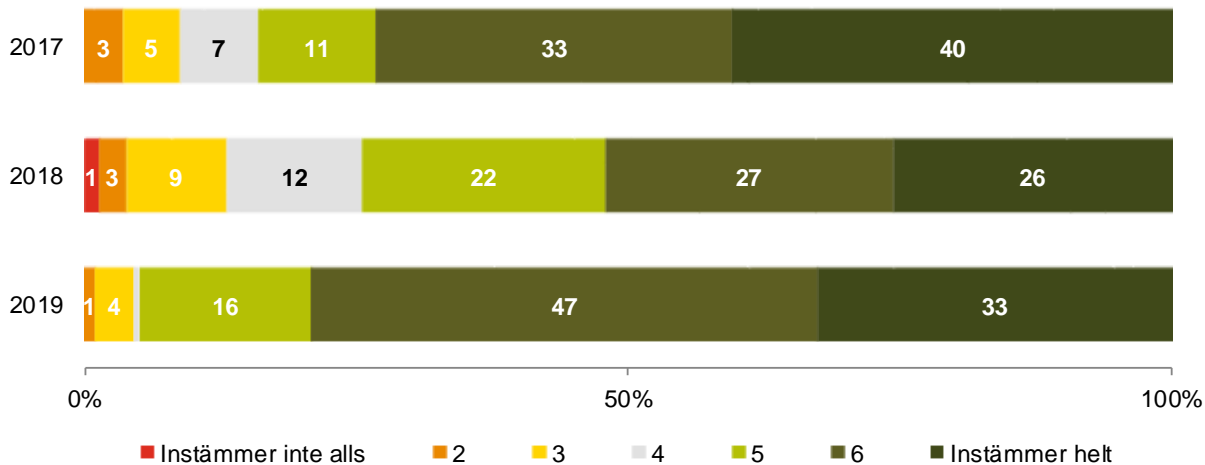
Nettobas:
 2017: 332
 2018: 383
 2019: 148

Det är behaglig temperatur på flygplanet.



Nettobas:
 2017: 323
 2018: 362
 2019: 143

Det är välstädat på flygplanet.



Nettobas:
 2017: 319
 2018: 390
 2019: 146

Personalen ombord är serviceinriktad.



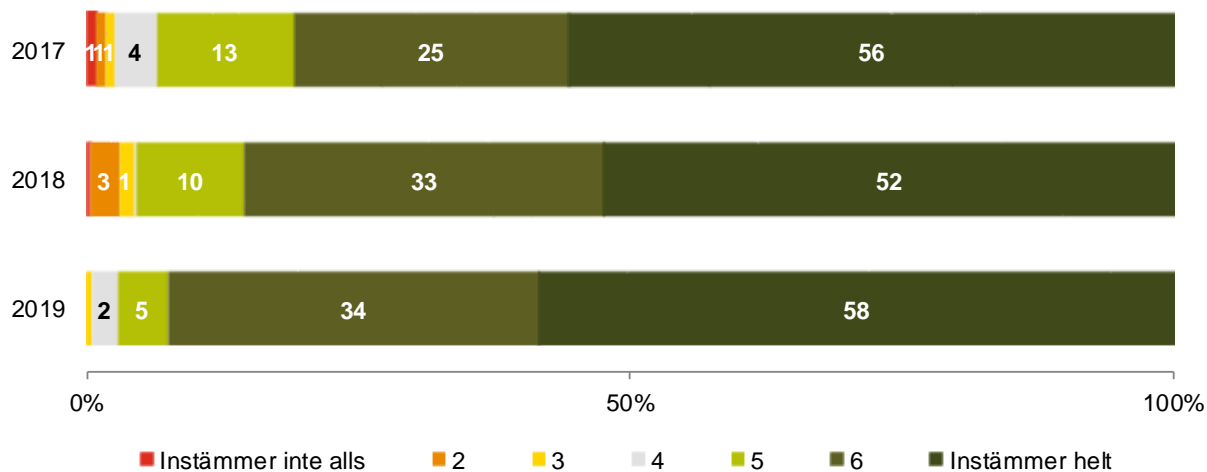
Nettobas:

2017: 314

2018: 361

2019: 133

Informationen från personalen ombord är tydlig.



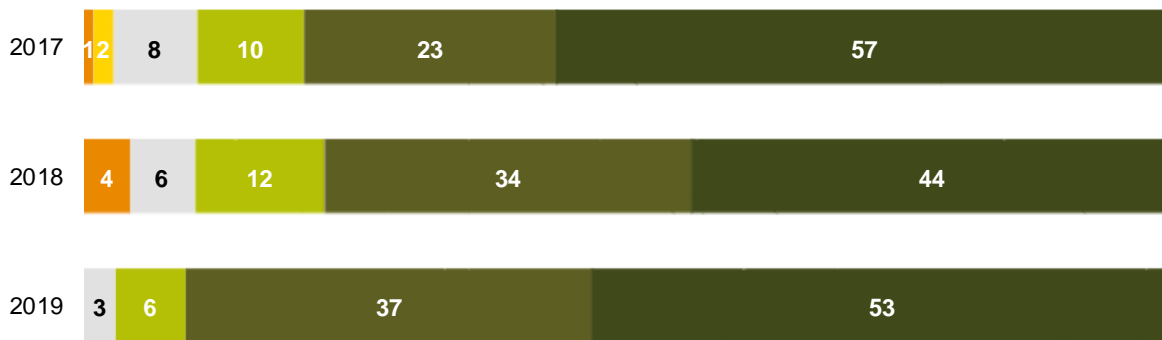
Nettobas:

2017: 330

2018: 371

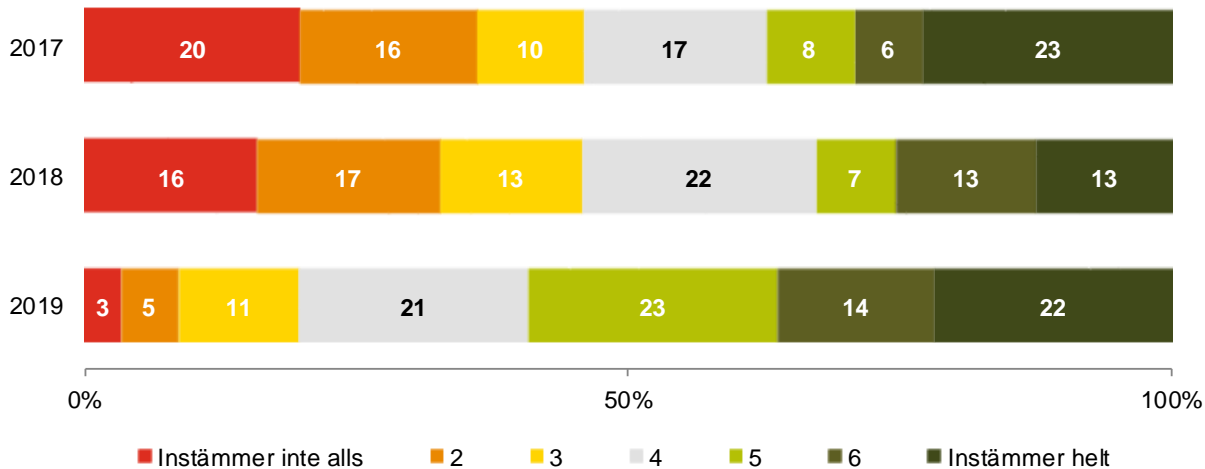
2019: 148

Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



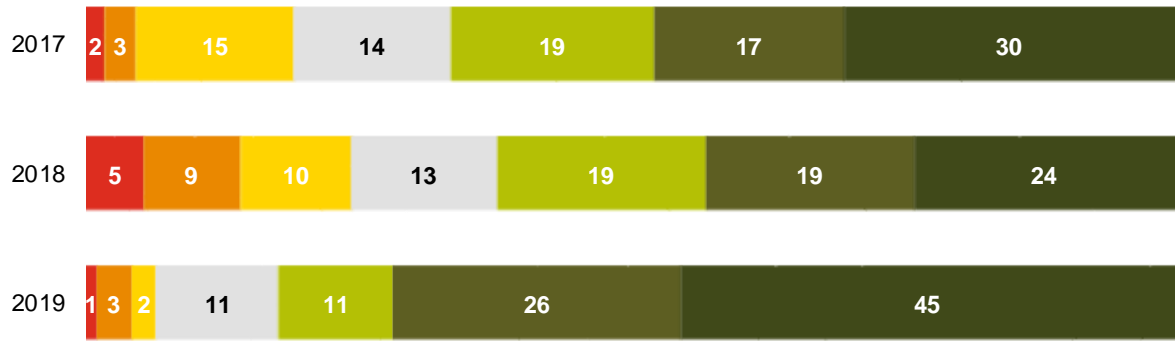
Nettobas:
 2017: 324
 2018: 359
 2019: 146

Biljetten till denna resa är prisvärd.



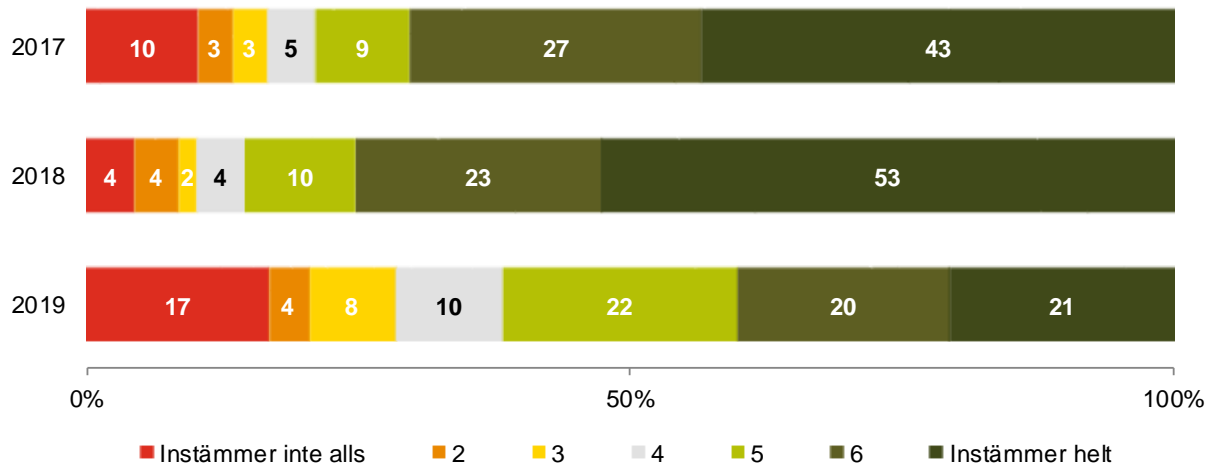
Nettobas:
 2017: 264
 2018: 303
 2019: 103

Det känns tryggt och säkert att resa med detta flygplan.



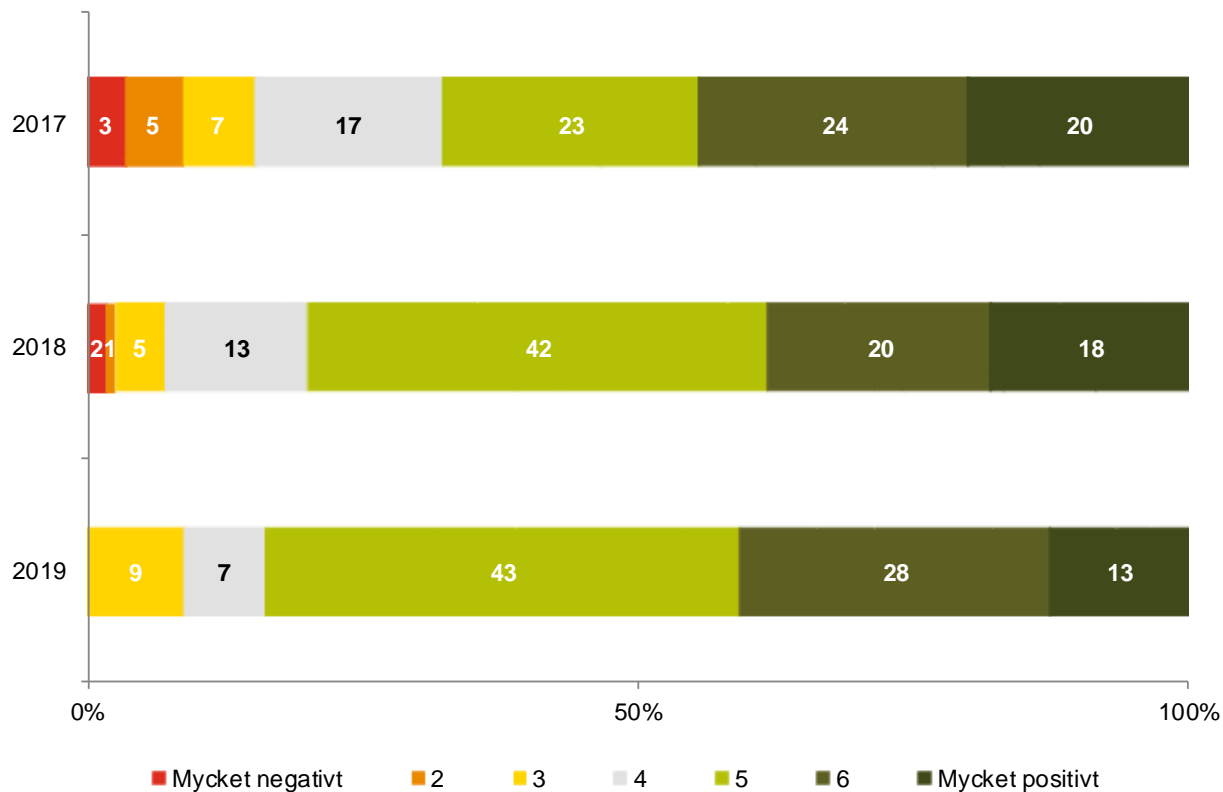
Nettobas:
 2017: 318
 2018: 353
 2019: 146

Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



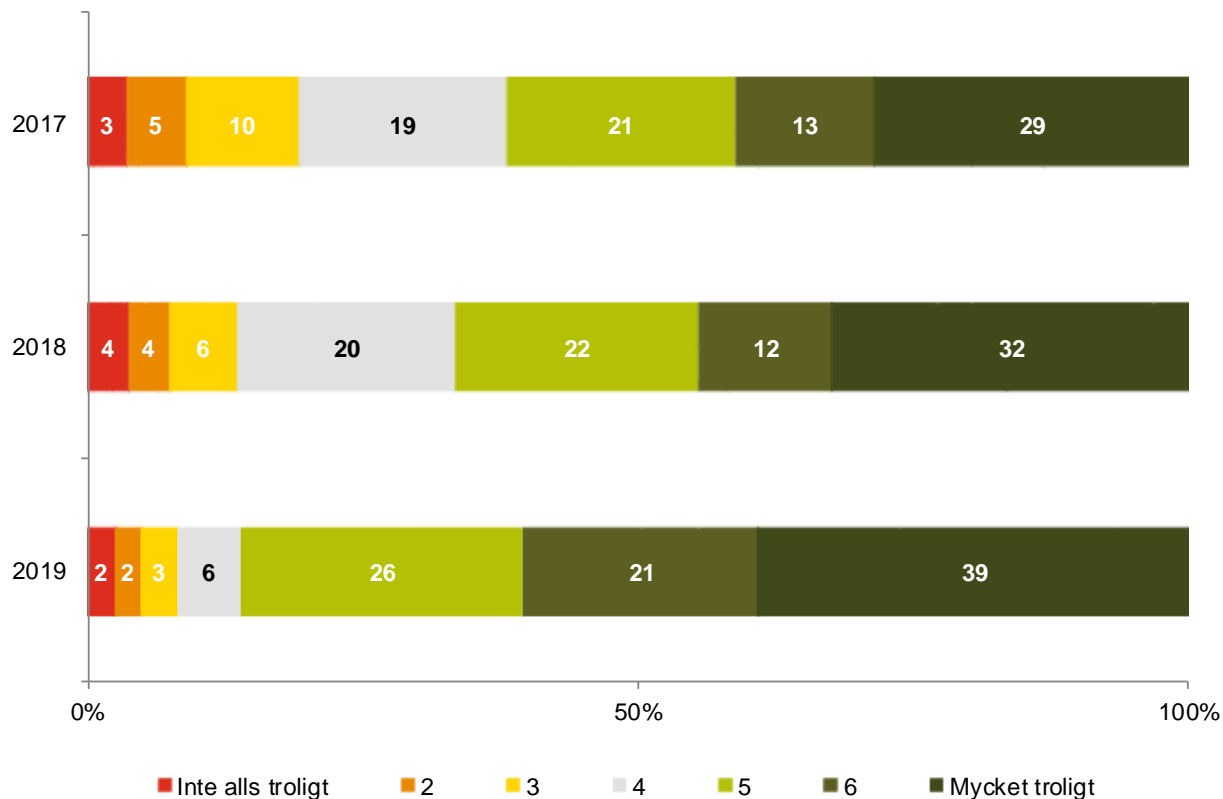
Nettobas:
 2017: 303
 2018: 355
 2019: 142

Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresa?



Nettobas:
 2017: 319
 2018: 344
 2019: 140

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



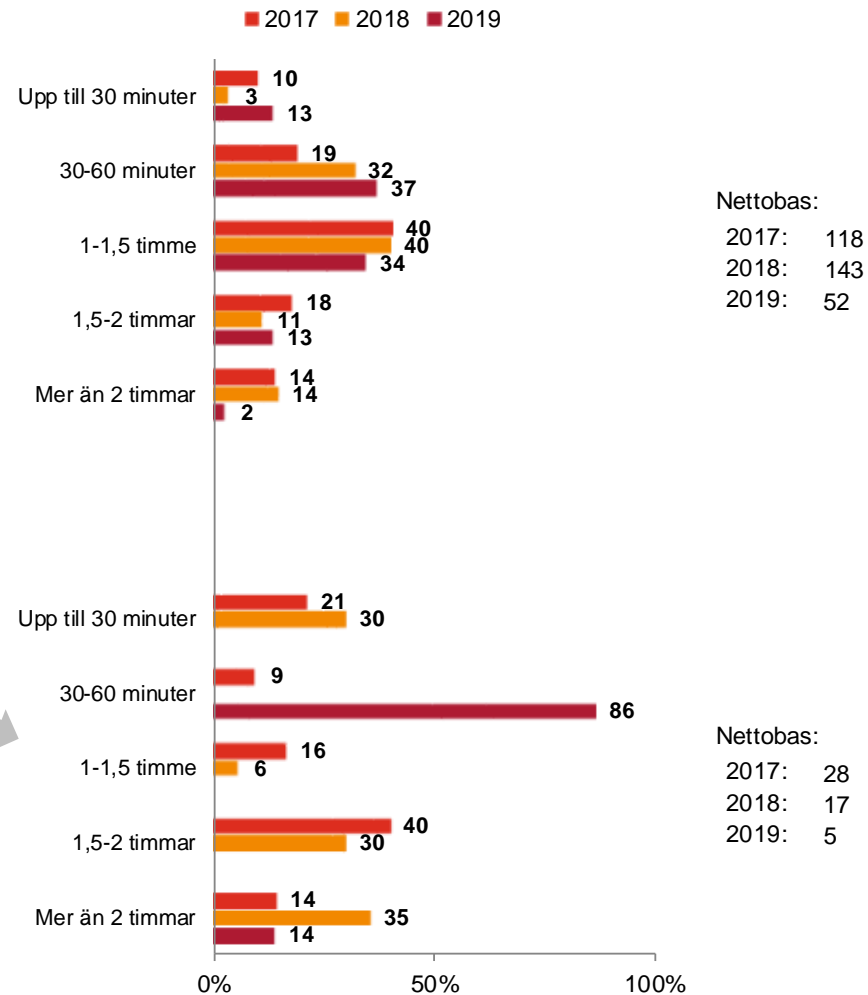
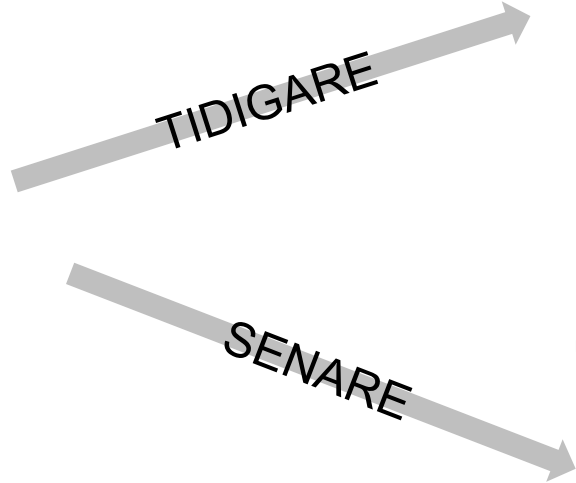
Nettobas:
 2017: 317
 2018: 341
 2019: 142

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

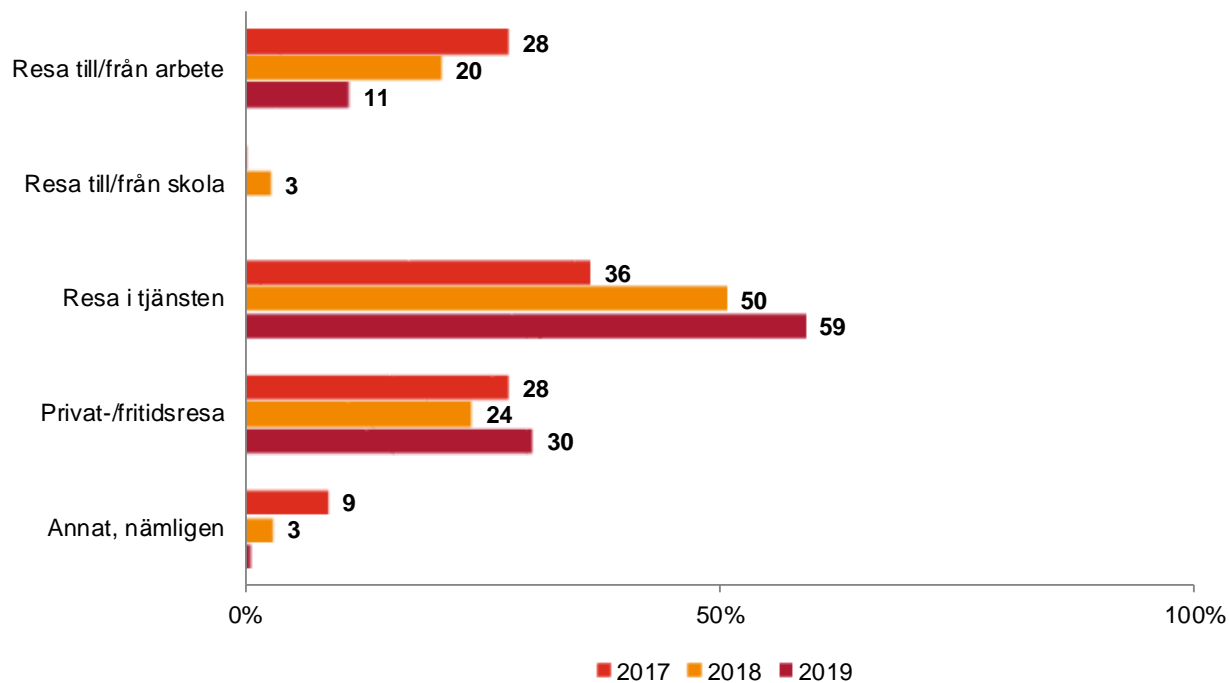


2017: 40%
2018: 43%
2019: 38%

Nettobas:
2017: 327
2018: 367
2019: 150



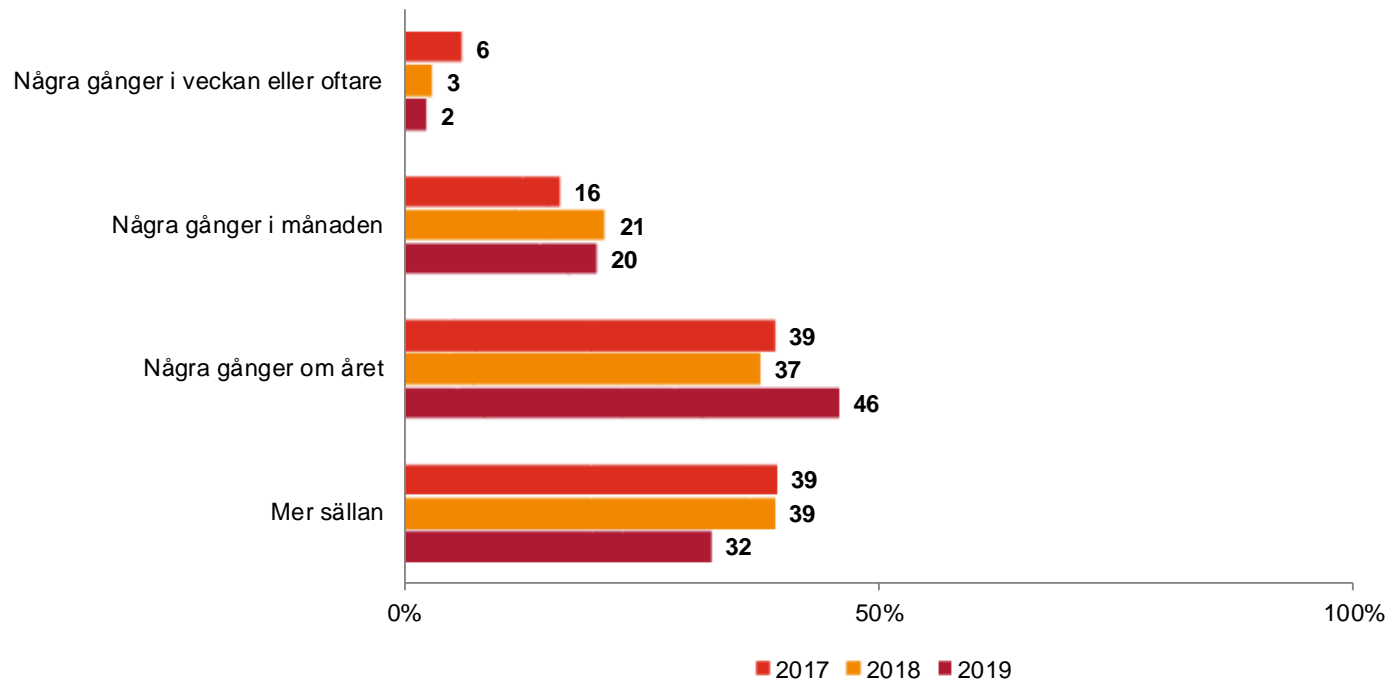
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:

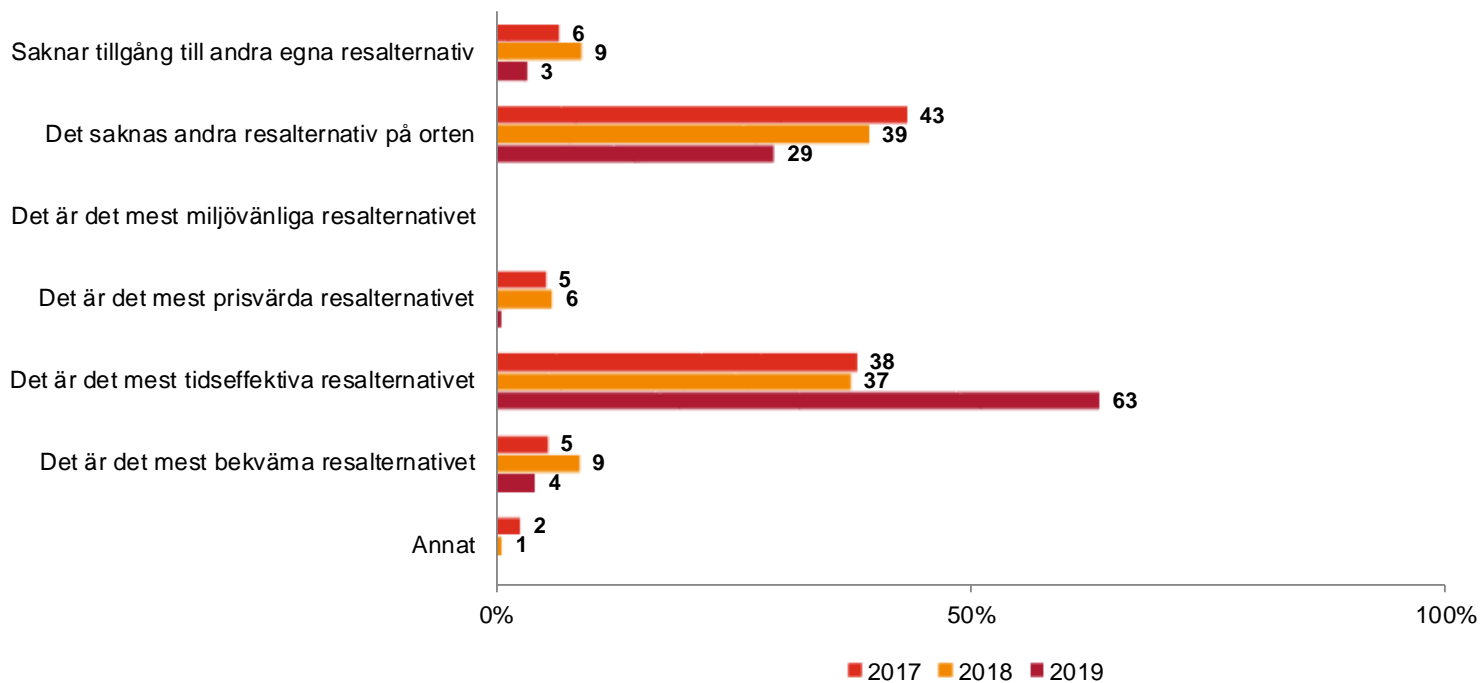
2017: 331
 2018: 377
 2019: 150

Hur ofta reser du med den här flyglinjen?



Nettobas:
 2017: 325
 2018: 367
 2019: 150

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

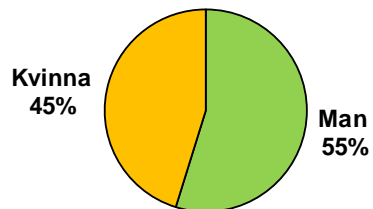


Nettobas:

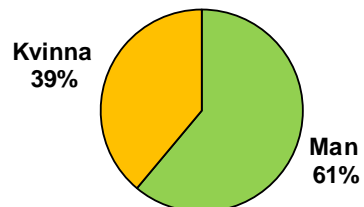
2017: 321
2018: 352
2019: 150

Resenärernas kön och ålder

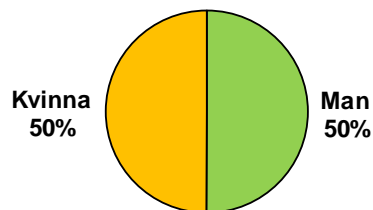
2017:



2018:



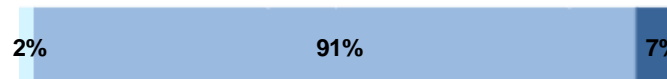
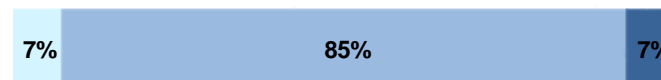
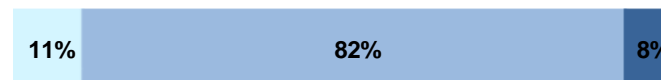
2019:



Nettobas:

2017: 325
2018: 377
2019: 149

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



Nettobas:

2017: 321
2018: 377
2019: 148