

**Kundundersökning  
mars 2019**

**Operatör: Flexflight  
ASP**

**Trafikslag: Flyg  
Sträcka:**

**Arlanda-Sveg**



**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, i en riktning, Arlanda-Sveg
- Antal mätta turer på sträckan: 6 st.
- Antal utdelade enkäter: 37 st.
- Antal insamlade enkäter: 23 st.
  
- Svarsfrekvens: 62,2%
- Bortfall: 37,8%
  
- 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**

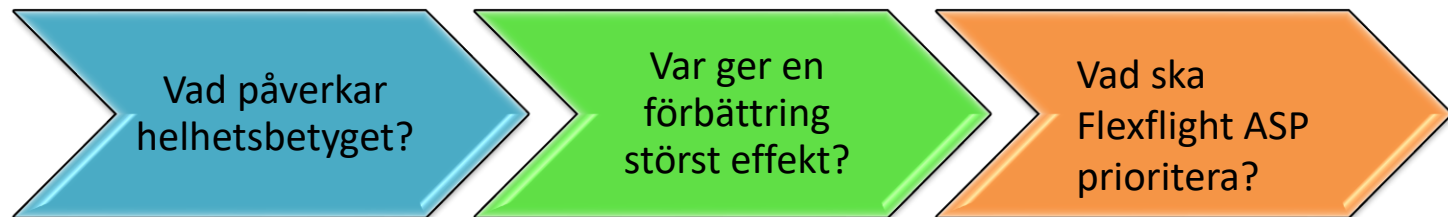
- 0 – 50 = helt oacceptabelt
- 51 – 54 = mycket dåligt
- 55 – 60 = dåligt
- 61 – 69 = medelbetyg / genomsnitt
- 70 – 74 = bra
- 75 – 79 = mycket bra
- 80 – = utomordentligt bra

# 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 Flexflight ASP 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	0,62	72	17,3
	Tryggt och säkert att resa	0,52	68	16,6
	Behaglig temperatur	0,61	73	16,5
	Enkelt att stiga ombord	0,62	78	13,5
Bevaka	Tydlig information på terminal/station	0,60	81	11,2
	Serviceinriktad personal	0,56	87	7,3
	Välstädat	0,56	87	7,0
	Tidhållningen	0,61	90	6,2
	Tydlig information från personalen	0,53	89	5,8
Bevara	Tydlig information på skyltningen ombord	0,38	87	4,9
	Bekväma sittplatser	0,10	57	4,5
	Enkelt att resa med bagage	0,35	88	4,1
	Enkelt att boka biljetter	0,22	90	2,3
	Enkelt att hämta ut biljetter	0,28	94	1,7

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?

En extra flight måndag  
eftermiddag

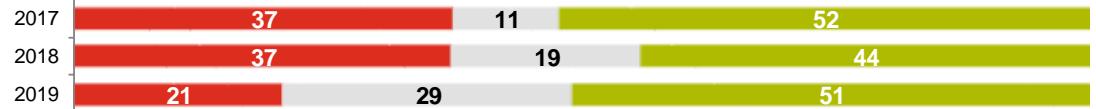
Jag är nöjd, syftet med  
resan uppfylldes. Mer  
miljövänligt



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.

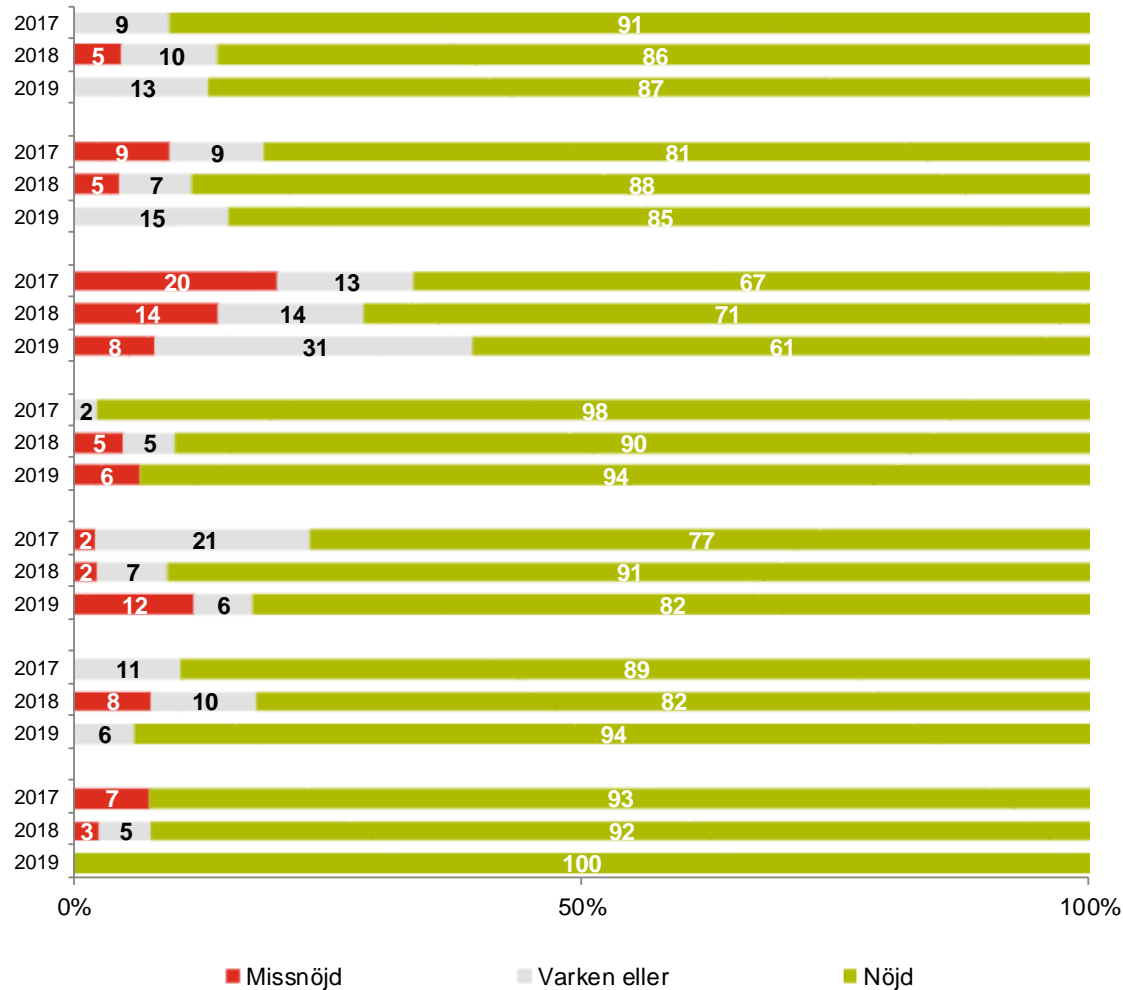
Det känns tryggt och säkert att resa med detta flygplan.

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.



Biljetten till denna resa är prisvärd.



Vilka förväntningar hade du på denna flygresa?



Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresa?



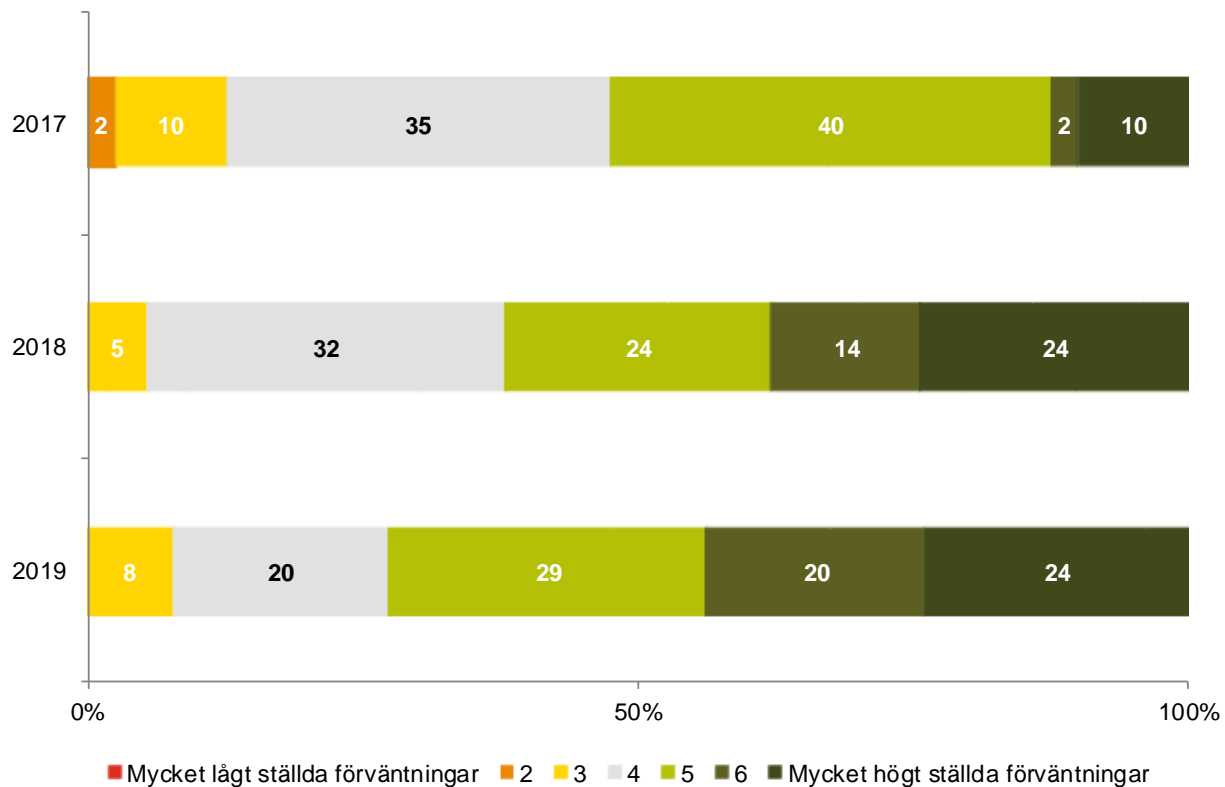
Hur troligt är det att du rekommenderar andra att resa med denna flyglinje?



0% 50% 100%

■ Missnöjd ■ Varken eller ■ Nöjd

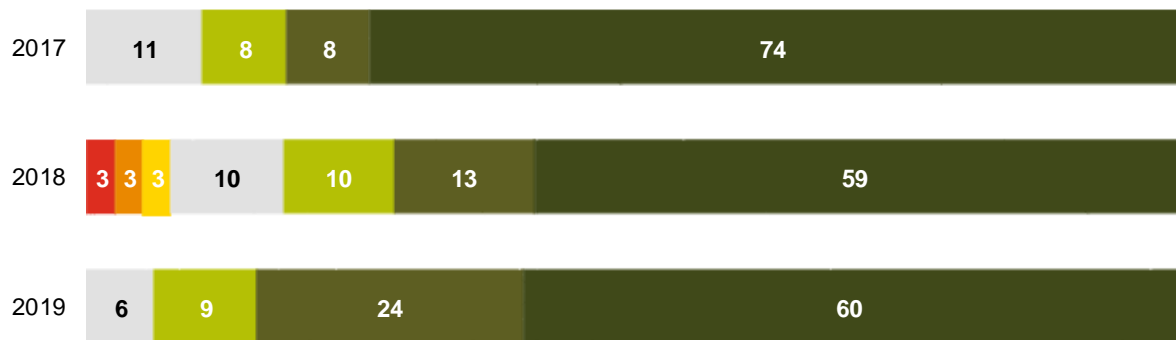
# Vilka förväntningar hade du på denna flygresa?



Nettobas:

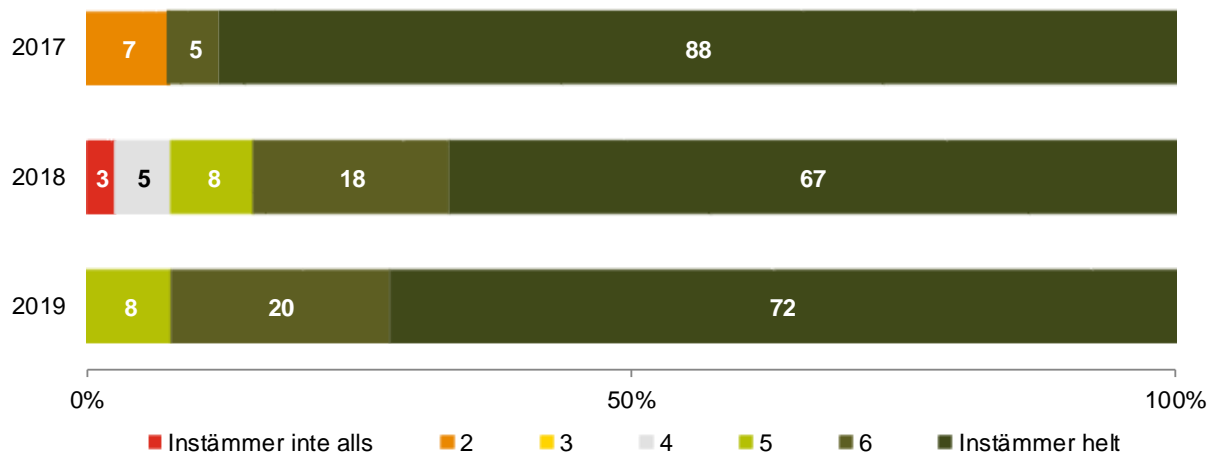
2017: 33  
 2018: 79  
 2019: 60

## Det var enkelt att boka biljetten till den här resan.



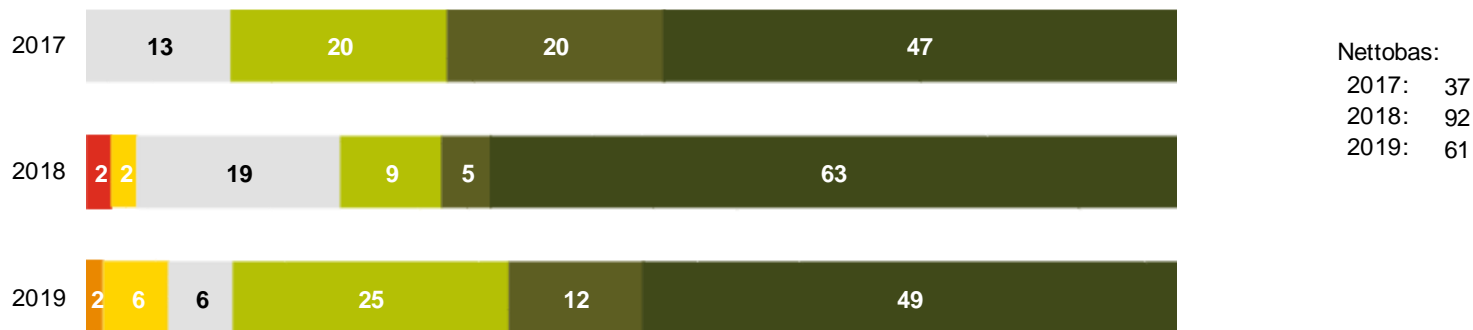
Nettobas:  
 2017: 31  
 2018: 83  
 2019: 59

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

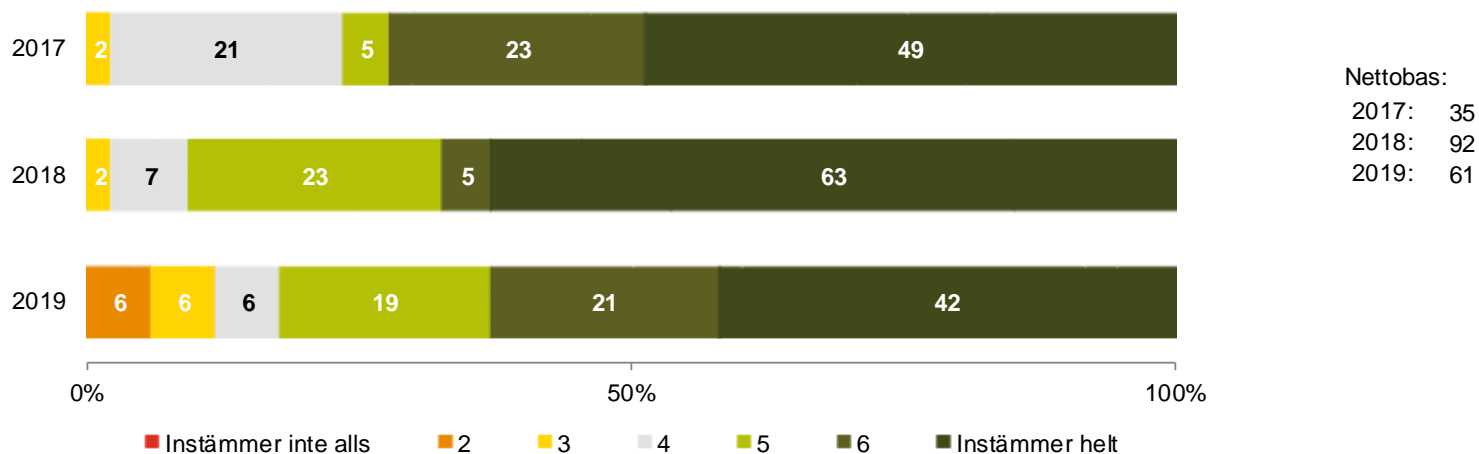


Nettobas:  
 2017: 33  
 2018: 83  
 2019: 59

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



Det var enkelt att stiga ombord på det här flygplanet.

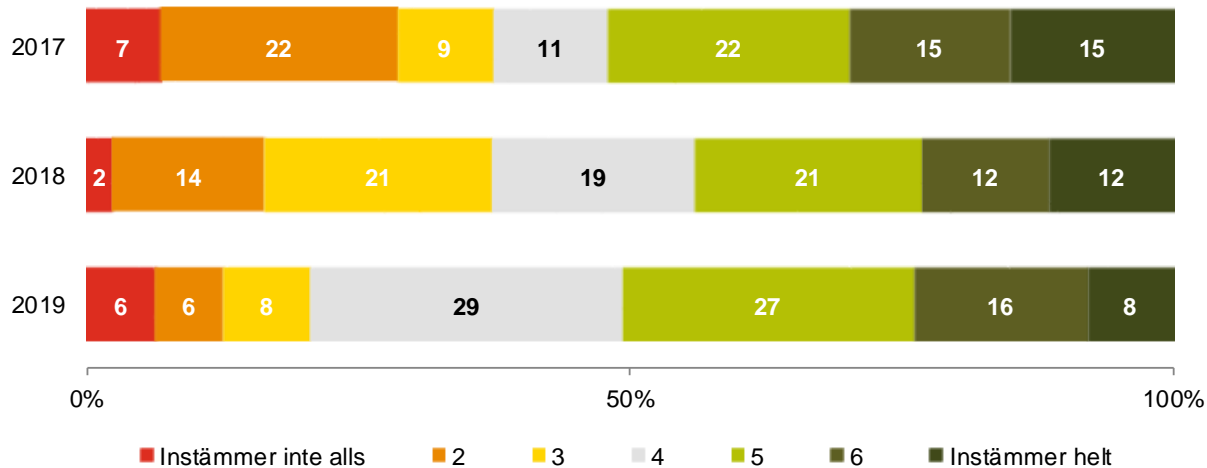


## Det var enkelt att checka in bagage på det här flygplanet.



Nettobas:  
 2017: 33  
 2018: 85  
 2019: 55

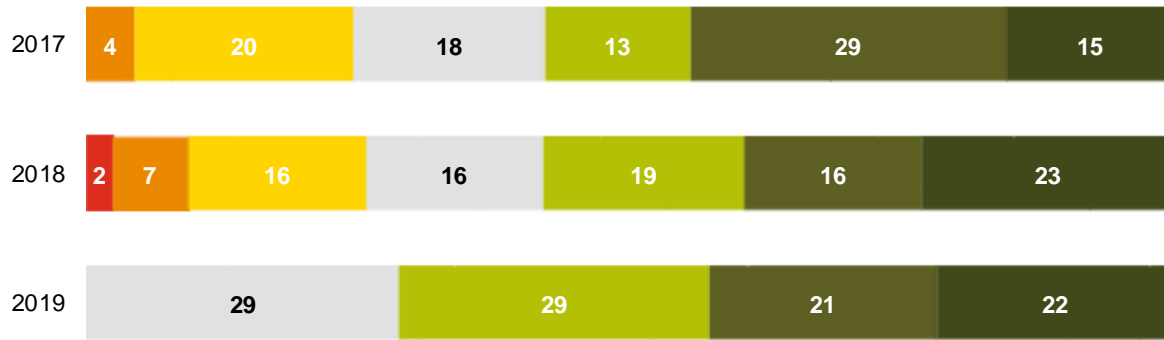
## Det är bekväma sittplatser på det här flygplanet.



Nettobas:  
 2017: 38  
 2018: 92  
 2019: 57

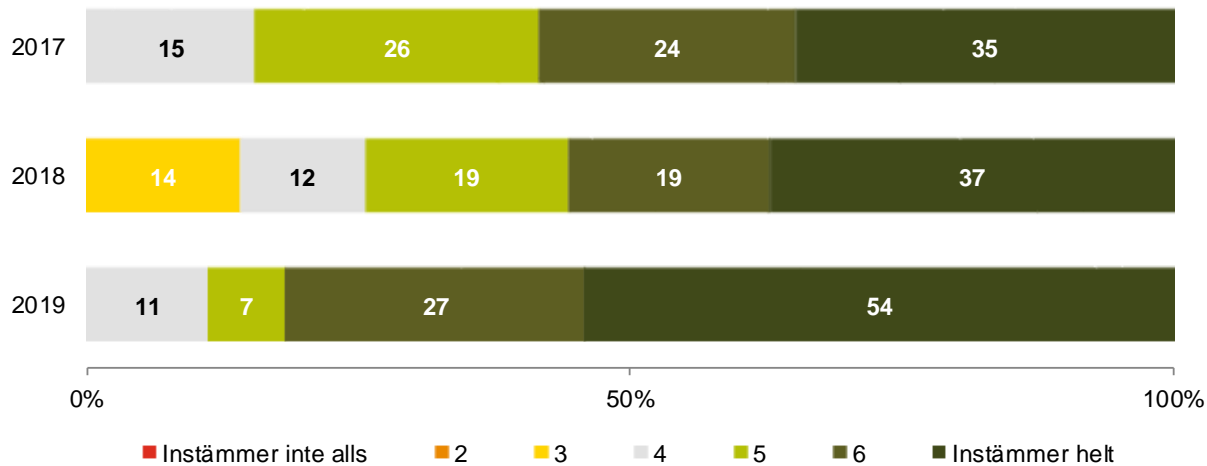


## Det är behaglig temperatur på flygplanet.



Nettobas:  
 2017: 37  
 2018: 92  
 2019: 54

## Det är välstädat på flygplanet.



Nettobas:  
 2017: 38  
 2018: 92  
 2019: 50

## Personalen ombord är serviceinriktad.



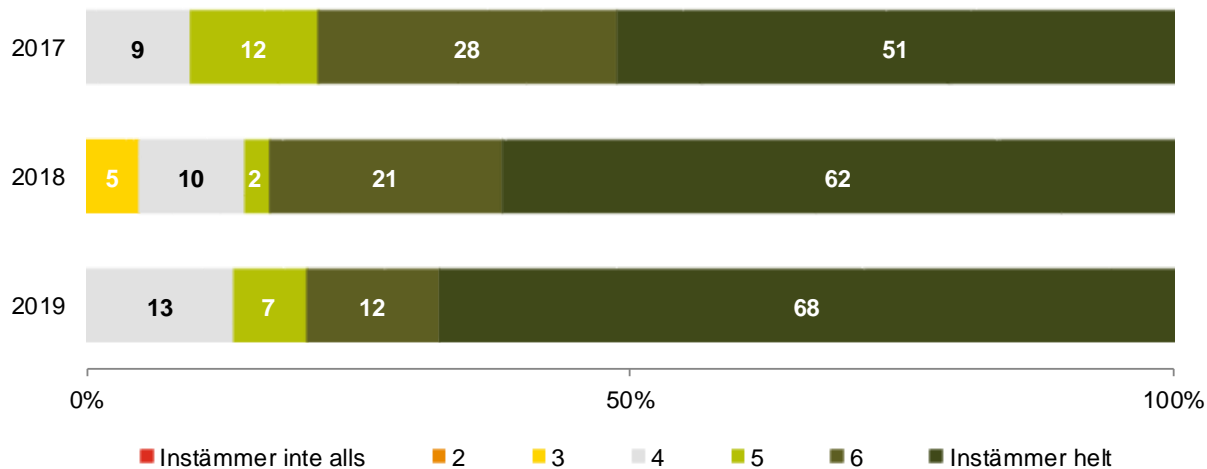
Nettobas:

2017: 30

2018: 90

2019: 57

## Informationen från personalen ombord är tydlig.



Nettobas:

2017: 35

2018: 90

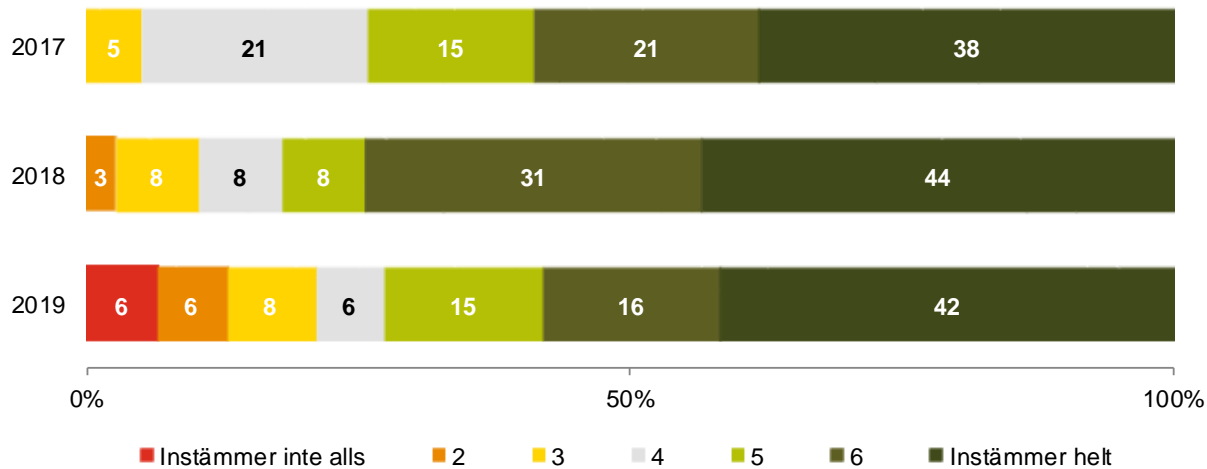
2019: 54

## Informationen på skyltningen ombord är tydlig.



Nettobas:  
 2017: 35  
 2018: 92  
 2019: 54

## Biljetten till denna resa är prisvärd.



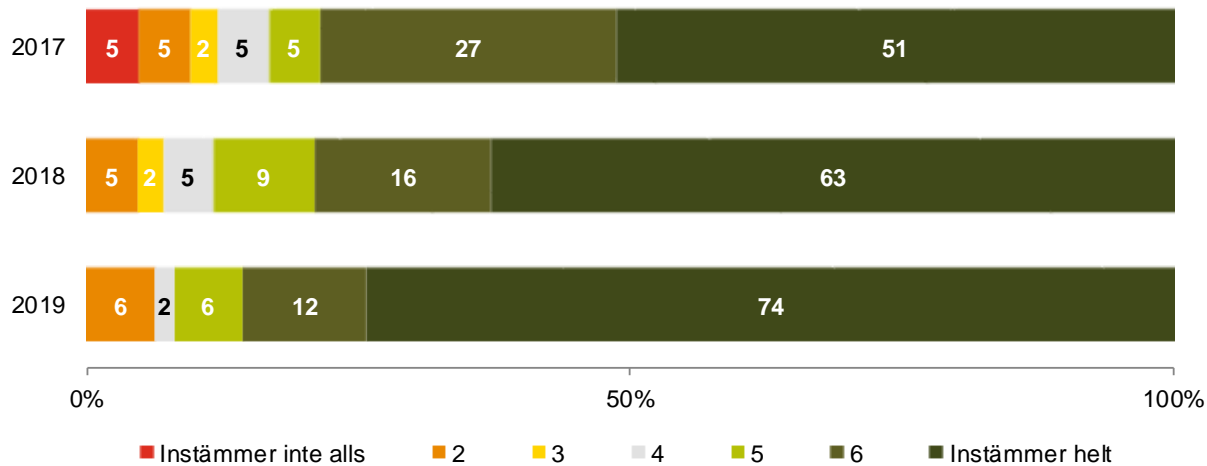
Nettobas:  
 2017: 32  
 2018: 83  
 2019: 56

# Det känns tryggt och säkert att resa med detta flygplan.



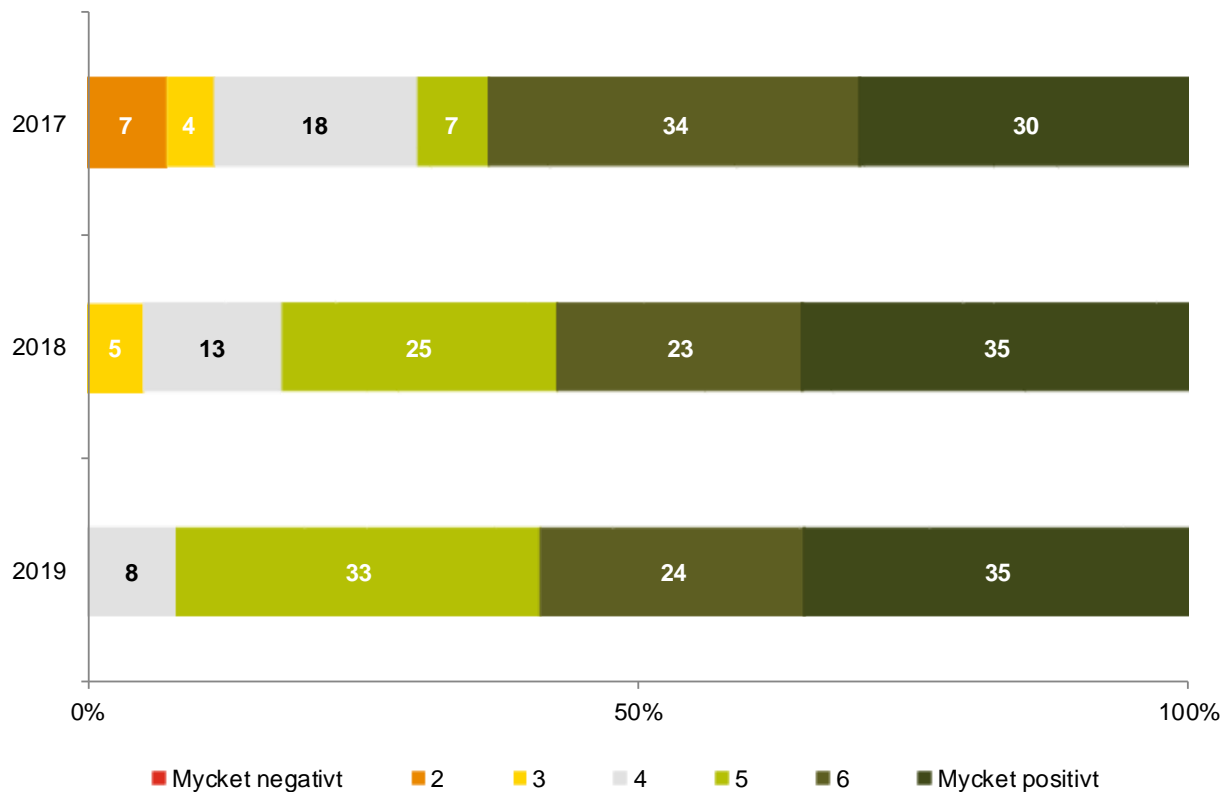
Nettobas:  
 2017: 37  
 2018: 90  
 2019: 57

# Jag är nöjd med tidhållningen på den här flygresan.



Nettobas:  
 2017: 33  
 2018: 92  
 2019: 57

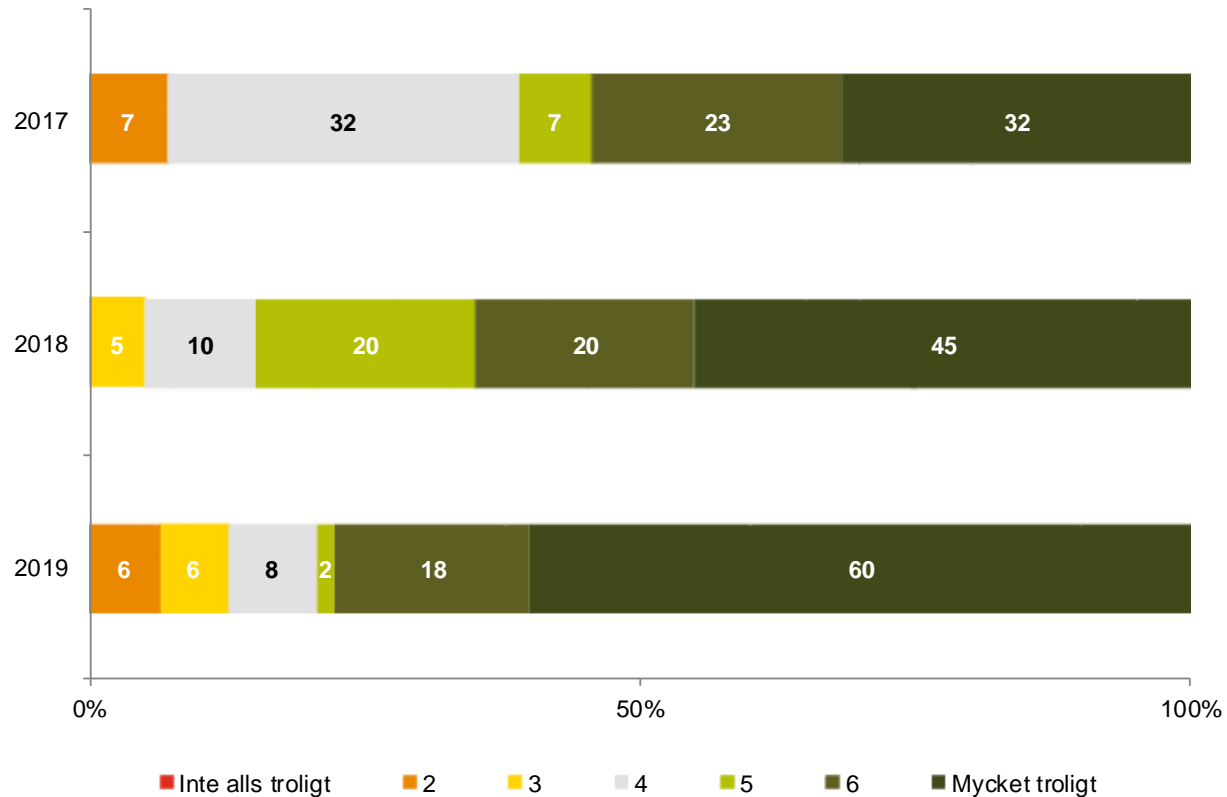
# Vilket är ditt totala helhetsintryck av denna flygresa?



Nettobas:

2017: 36  
 2018: 85  
 2019: 57

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



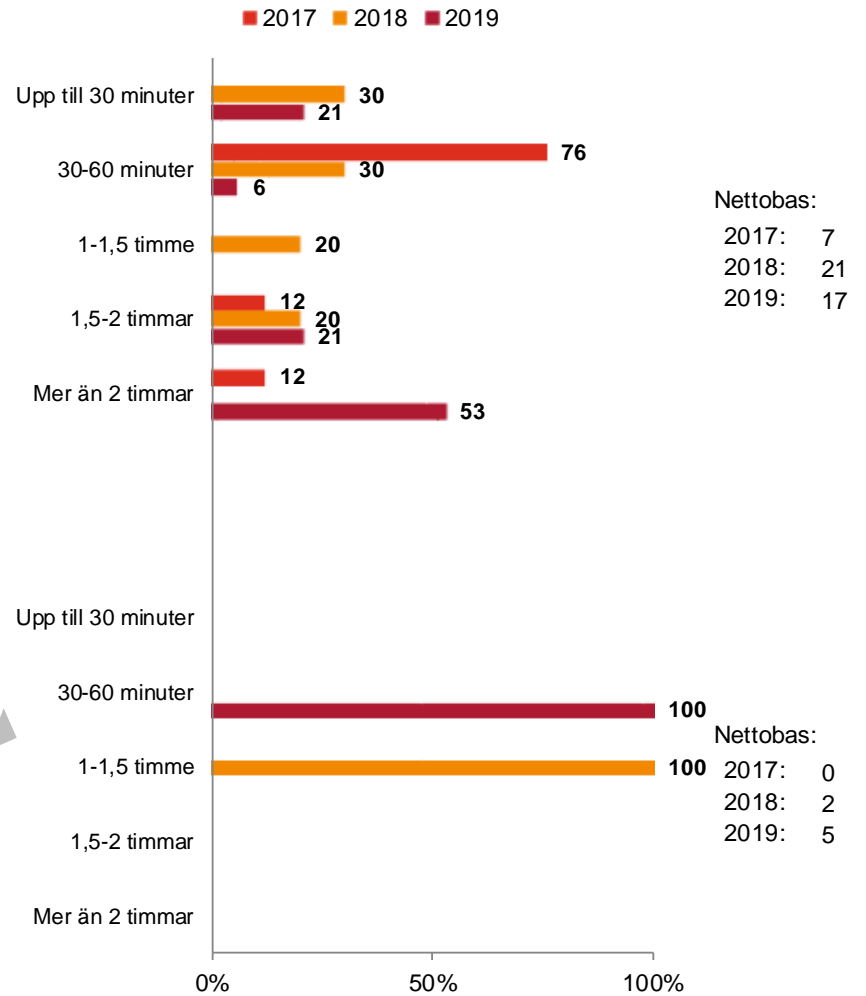
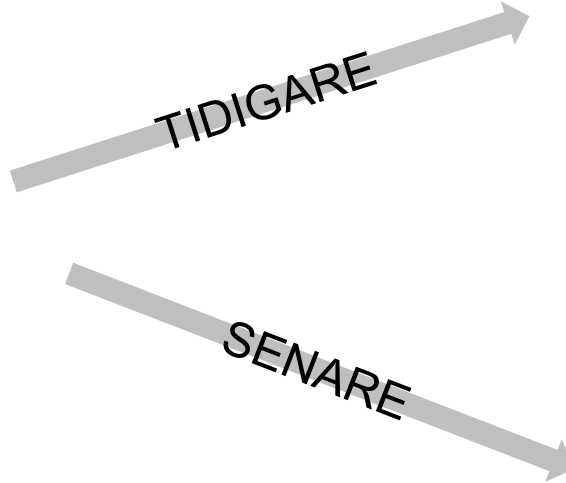
Nettobas:  
 2017: 36  
 2018: 85  
 2019: 57

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

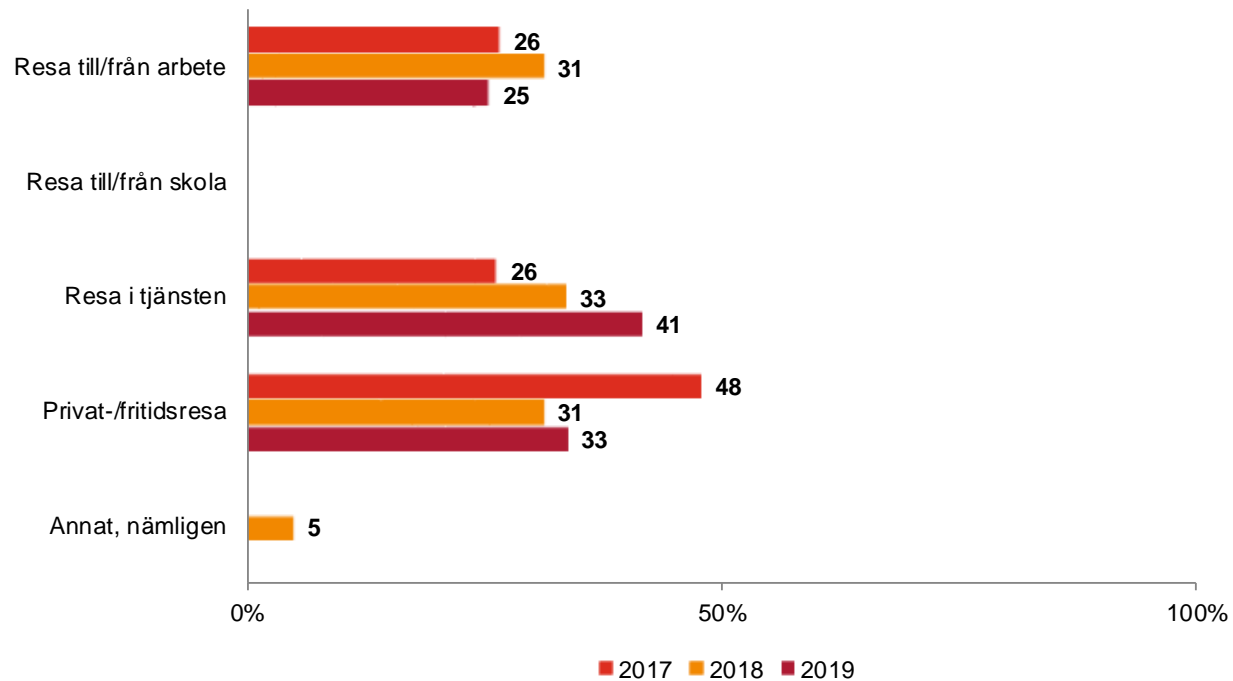


2017: 18%  
2018: 26%  
2019: 36%

Nettobas:  
2017: 38  
2018: 90  
2019: 61



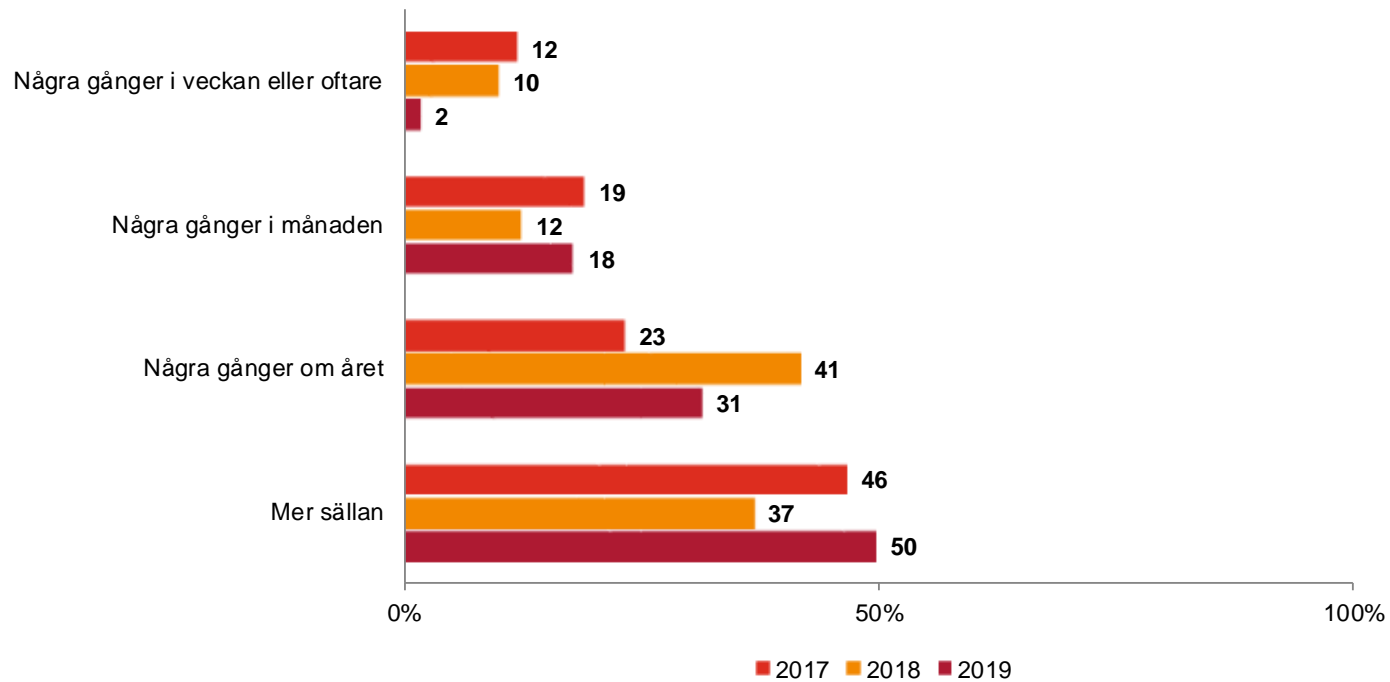
# Vilket är ditt huvudsakliga syfte med den här resan?



Nettobas:  
 2017: 38  
 2018: 90  
 2019: 61

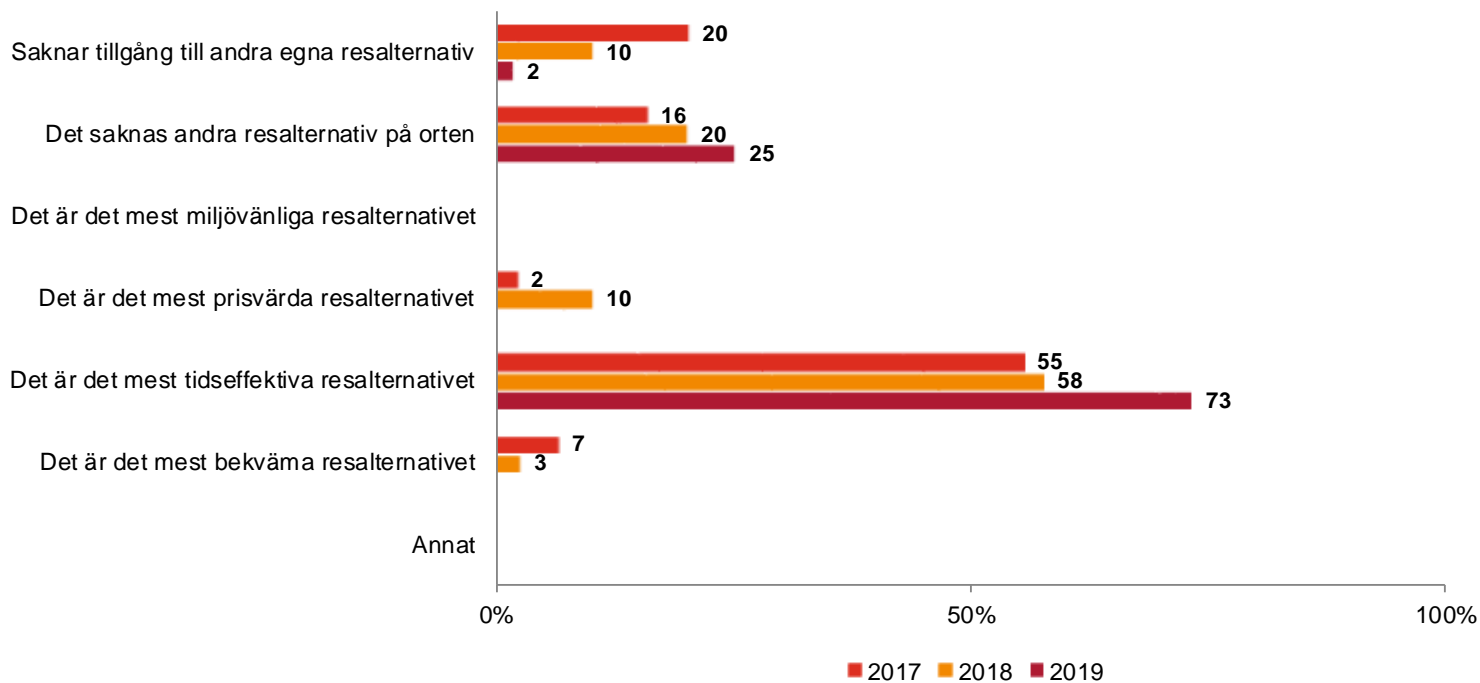


# Hur ofta reser du med den här flyglinjen?



Nettobas:  
 2017: 35  
 2018: 87  
 2019: 61

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

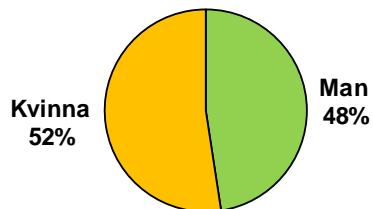


Nettobas:

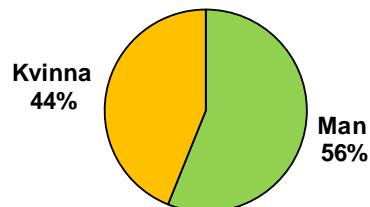
2017: 37  
 2018: 85  
 2019: 57

# Resenärernas kön och ålder

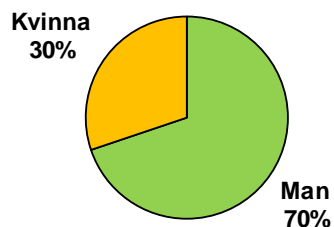
2017:



2018:



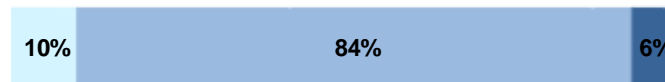
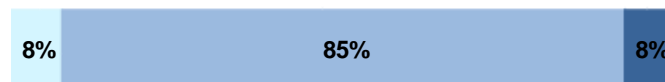
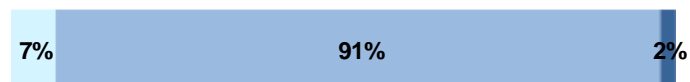
2019:



Nettobas:

2017:	38
2018:	87
2019:	61

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



Nettobas:

2017:	38
2018:	85
2019:	57