

# Brugerundersøgelse 2008



## **Brugerundersøgelse Bornholms Lufthavn 2008**

Om undersøgelsen:

Formålet med undersøgelsen har været at kortlægge de rejsendes tilfredshedsniveau i forbindelse med diverse service og opholdsområder i Bornholms Lufthavn. Undersøgelsen er blevet udført fra ultimo august til ultimo oktober 2008.

Der blev udformet et spørgeskema på baggrund af brugerundersøgelsen i 2006. Vi har i år forsøgt at følge op på kommentarer og bemærkninger fra den forrige undersøgelse, og tilføjet og fravalgt hvor vi har ment at det har været relevant. Det kunne for eksempel være, om den i år 2006, utilfredsstillende taxasituation siden er blevet forbedret.

I perioden for spørgeundersøgelsen har der tilsammen været 17.824 rute- og charterpassagerer, og 189 stk. eller 1,06 % af disse er blevet interviewet.

For at opnå bedst mulig respons og spontane bemærkninger fra de rejsende, har interviewererne personligt interviewet samtlige passagerer ved gate på de valgte afgang. Spørgeskemaerne blev indhentet fra afrejsende passagerer på indenrigs rutefly på alle ugens dage og i hele lufthavnens åbningstid. Derudover er enkelte charter afgang også taget.

## Indholdsfortegnelse:

Side 2	Om undersøgelsen
Side 4	Beskrivelse af anvendte karakterskala
Side 6 – 8	Nøgletal
Side 9 – 18	Resultat af spørgsmål ved tilfredshedsskema
Side 19	Øvrige bemærkninger

## Beskrivelse af anvendte karakterskala

I undersøgelsen er de adspurgte passagerer blevet bedt om at udtrykke deres tilfredshed med Bornholms Lufthavns service og opholdsområder på en skala fra 1-6:

Karakteren 1: gives for en fuldstændig uacceptabel service.

Karakteren 2: gives når passageren har været utilfreds.

Karakteren 3: gives for en acceptabel service, dog med enkelte mangler.

Karakteren 4: gives når passageren har været godt tilfreds med servicen.

Karakteren 5: gives når passageren har været meget tilfreds og imponeret over servicen.

Karakteren 6: gives for en service der har oversteget alle forventninger.

Ej benyttet: I mange tilfælde er nogle af spørgsmålene ikke blevet besvaret, da passageren ikke har lagt mærke til, ikke vidst eller følt sig sikker nok til at kunne svare på det pågældende spørgsmål.

Vi har i undersøgelsen forsøgt at oplyse folk om disse karakterer så grundigt som muligt og de har ladet til at være indforstået med dem. I enkelte tilfælde er der dog givet 6 tal ved bar tilfredsstillelse. Det har dog ikke rykket det store i det samlede gennemsnit.

Idet karakteren 6 gives for over forventning, og 5 når man er imponeret – har lufthavnen besluttet at 4 er tilfredsstillende.

På de følgende sider er der i søjlediagrammer og nøgletal illustreret passagerernes tilfredshed ved Bornholms Lufthavns service og opholdsområder. Herudover er passagerernes øvrige bemærkninger og spontane udbrud også angivet og sidst men ikke mindst lufthavnens kommentarer, der udtrykker om tilfredsheds niveauet er acceptabelt og hvilke aktioner der eventuelt bør iværksættes for at forbedre forholdene.

**Brugerundersøgelsens gennemsnitskarakterer 2008**

	2008	2006
<b>10. Hvordan er du tilfreds med servicen hos</b>		
<b>A, Flyvepersonale (check-in, steward/-esser, billetbestilling)</b>	4,7	} 4,1
<b>B, Øvrigt personale i lufthavnen</b>	4,7	
<b>11. Hvordan er du tilfreds med opholdsområder og siddepladser i</b>		
<b>A. Terminalen (før security-check)</b>	4,1	} 3,9
<b>B. Ved gate (efter security-check)</b>	4,1	
<b>12. Hvordan er du tilfreds med det sikkerhedseftersyn, det foretages af passagerer og bagage inden flyrejsen påbegyndes?</b>	4,7	4,4
<b>13. Hvordan er du tilfreds med lufthavnens parkeringsforhold?</b>	4,8	4,5
<b>14. Hvordan er du tilfreds med lufthavnens taxi-betjening?</b>	4,1	3,4
<b>15. Hvordan er du tilfreds med lufthavnens Cafeteria/Restauration? (Indretning, priser, varesortiment og betjening)</b>	3,9	3,3
<b>16. Hvordan er du tilfreds med rengøringen i terminalbygningen?</b>	4,7	4,2
<b>17. Er du tilfreds med den information du modtager i terminalbygningen ved skiltning, via ITV- og højtaleranlæggene?</b>	4,6	4,1
<b>Samlet bedømmelse/gennemsnit</b>	4,4	4,0

## Nøgletal

### Spørgsmål 1. Kønsfordeling

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Mand	49,7 %	65%
Kvinde	50,3 %	39,5%

### Spørgsmål 2. Passagerernes aldersfordeling

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Under 20 år	3,7 %	2,4%
20-29 år	10,1 %	11,4%
30-49 år	39,7 %	46,7%
50-65 år	35,4 %	34,3%
Over 65 år	10,1 %	5,2%

### Spørgsmål 3. Hvordan er du kommet til lufthavnen?

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Bil	75,0 %	64,3%
Taxi	18,0 %	27,6%
Bus	1,1 %	7,6%
Andet	7,4 %	0,5%

### Spørgsmål 4. Ville du have benyttet bus hvis det passede til afgang?

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Ja	29,6%	40,1%
Nej	69,8 %	59,9%

**Spørgsmål 5. Hvor længe må ventetiden ved benyttelse af bus vare?**

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
(Er kun besvaret hvis 'ja' til spørgsmål 4.)		
5-10 min	14,8 %	7,1%
10-15 min	23,8 %	29,9%
15-30 min ( 2006: indtil 20 min. 19,2%, og indtil 30 min. 34,0% = 53,2% )	4,7 %	53,2%
30-60 min	1,1 %	12,8%

**Spørgsmål 6. Hvor mange gange har du rejst til eller fra Bornholm(med fly) indenfor det sidste halve år (inklusive denne gang)?**

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
1-5	63,5 %	
6-10	11,6 %	
11-20	10,6 %	
20+	13,8 %	

**Spørgsmål 7. Hvordan blev du opmærksom på flyrute(rne) til og fra Bornholm?** (Mange af de adspurgte har været bornholmere, og har ikke kunnet huske hvordan/hvornår de første gang har stiftet bekendtskab med flyruterne. "De har altid bare været der".)

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Gennem nettet	29,6 %	
Gennem arbejde	13,2 %	
Hørt fra andre	15,9 %	
TV/Andre medier	6,9 %	
Rejsebureau	5,8 %	

**Spørgsmål 8. Søger du oplysninger om flyafgange/-ankomster på tekst-tv?**

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Ja	18,5 %	
Nej	81,0 %	

**Spørgsmål 9. Søger du oplysninger på Bornholms lufthavns hjemmeside?**

	<u>2008</u>	<u>2006</u>
Ja	35,4 %	
Nej	63,0 %	

**Spørgsmål 18. Hvem har betalt for din tur?**

		<u>2008</u>	<u>2006</u>
Har selv betalt	43,9 %		
Andre har betalt		53,4 %	
Privat arbejde	18,5 %		
Offentlig arbejde		11,1 %	
Sygesikring		9,5 %	

**Spørgsmål 19. Er du tilfreds med fordelingen af ryger og ikke ryger rum?**

		<u>2008</u>	<u>2006</u>
Ja		91,5 %	66%
Nej		4,2 %	21%

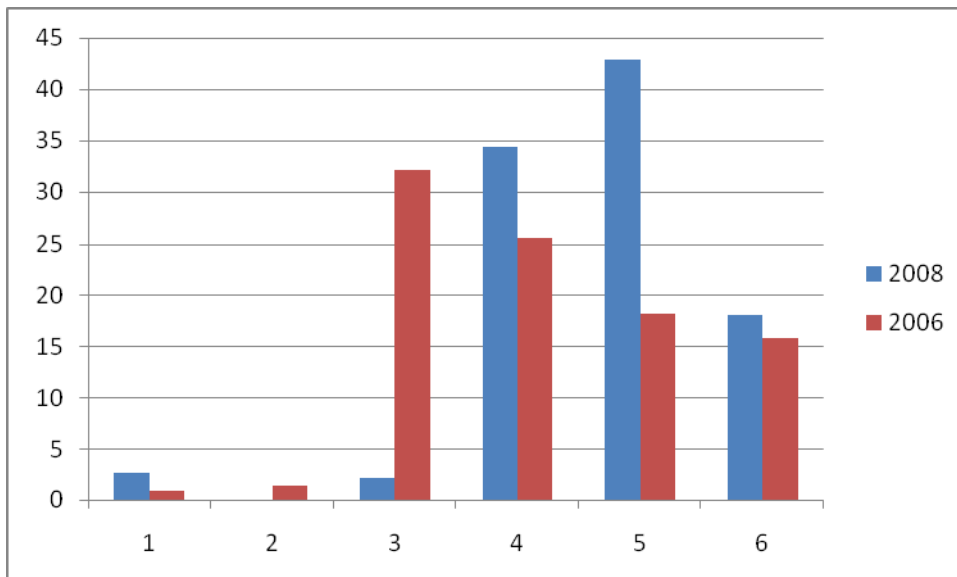
**Spørgsmål 20. Er du selv ryger?**

		<u>2008</u>	<u>2006</u>
Ja		18,5 %	
Nej		79,9 %	

## Resultat af spørgsmål ved tilfredshedsskema

### Spørgsmål 10 A:

Hvordan er du tilfreds med servicen hos A: Flyvepersonale (check-in, steward/-esser, billetbestilling)



Gennemsnitskarakter 2008: 4,7

Passagerens bemærkninger:

Skema nr.	Karakter	Bemærkninger
44	3	Billetbestilling

Lufthavnens kommentar:

Passagerernes bemærkninger er hovedsagelig rette imod emner der skal afklares hos flyselskaberne. Bornholms lufthavn betragter resultatet som særdeles tilfredsstillende.

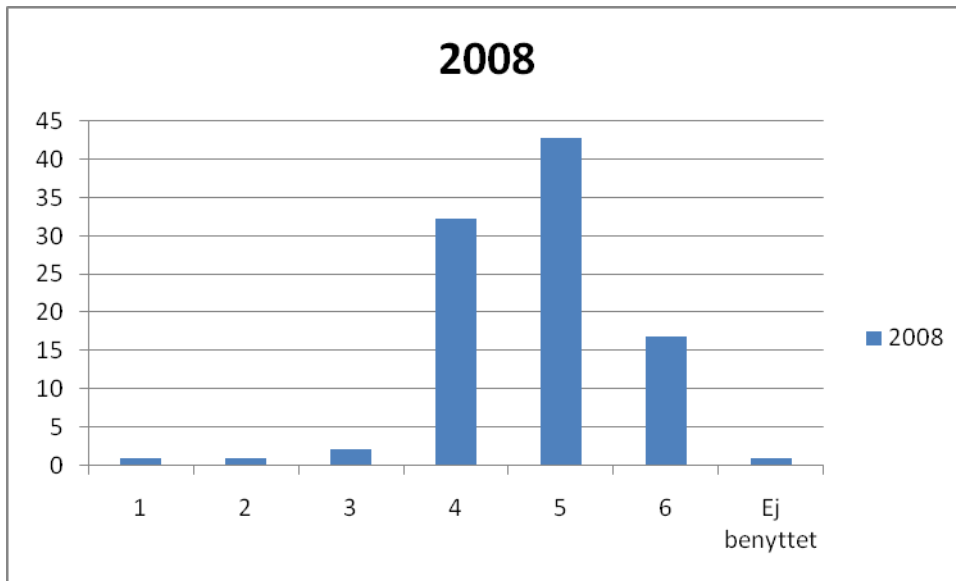
Opmærksomheden henledes på at spørgsmålene 10A og 10B blev stillet som et spørgsmål.

Aktion:

Passagerservice i lufthavnen, ydes henholdsvis af Cimber Air og Bornholm Lufthavns personale. Begge parter vil blive informeret om undersøgelsen.

**Spørgsmål 10 B:**

**Hvordan er du tilfreds med servicen hos : B, Øvrige personale i lufthavnen**



Gennemsnitskarakter 2008: 4,7

Lufthavnens kommentar:

Passagerernes bemærkninger er hovedsagelig rette imod emner der skal afklares hos flyselskaberne. Bornholms lufthavn betragter resultatet som særdeles tilfredsstillende.

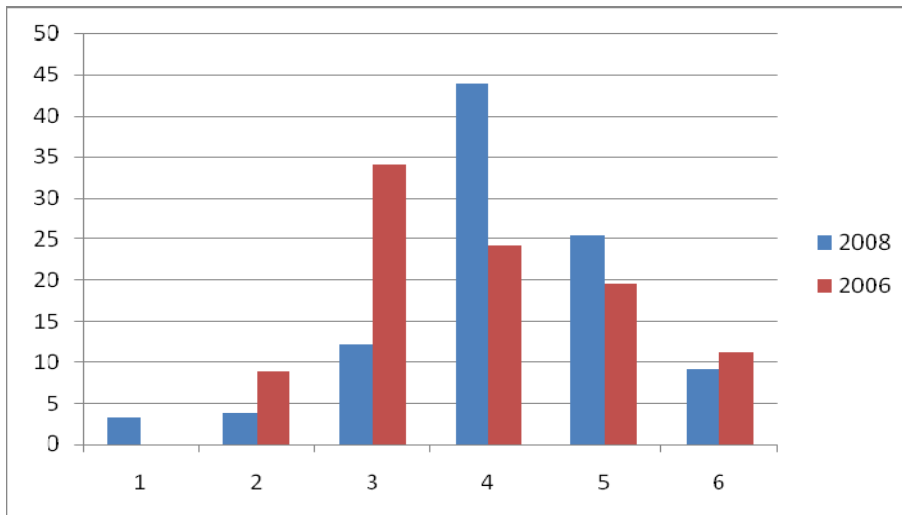
Aktion:

Ingen.

### Spørgsmål 11 A:

Hvordan er du tilfreds med opholdsområder og siddepladser i A, Terminalen (før security-check)

(før security-check)



Gennemsnitskarakter 2008: 4,1

Passagerens bemærkninger:

Skemanr	Karakter	Bemærkninger
16	4	Til daglig er den fin nok
26	3	For højt støjniveau
46	4	Behageligere stole
54	4	Det er jo ikke lænestole
80	3	Manglende mad/drikke ved charter
189	1	Ved charter

Lufthavnens kommentar:

Det bemærkes i handlingsplanen fra 2006 undersøgelsen, at dele dette spørgsmål op i to, hvilket herved er gjort.

Selvom resultatet betragtes som tilfredsstillende, er der dog plads til forbedringer.

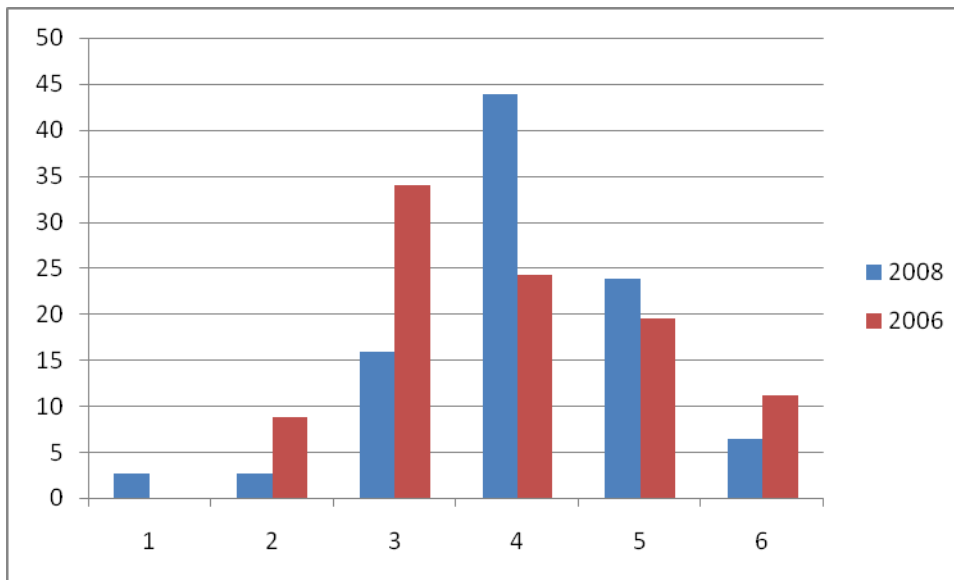
Aktion:

Lufthavnen vil fortsat fokusere på området og forsøge at "hyggeligøre" passagerområdet.

### **Spørgsmål 11 B:**

**Hvordan er du tilfreds med opholdsområder og siddepladser B: Ved gate, (efter security-check)**

**(efter security-check)**



**Gennemsnitskarakter 2008: 4,1**

**Passagerens bemærkninger:**

Skema nr.	Karakter	Bemærkninger
51	1	Dårlige stole
67	4	Mangel på siddepladser (handicappede)
73	3	Lidt plads
79	3	For lidt plads til mange mennesker
189	4	Mangler mad/drikke efter security

**Lufthavnens kommentar:**

Det bemærkes i handlingsplanen fra 2006 undersøgelsen, at dele dette spørgsmål op i to, hvilket herved er gjort.

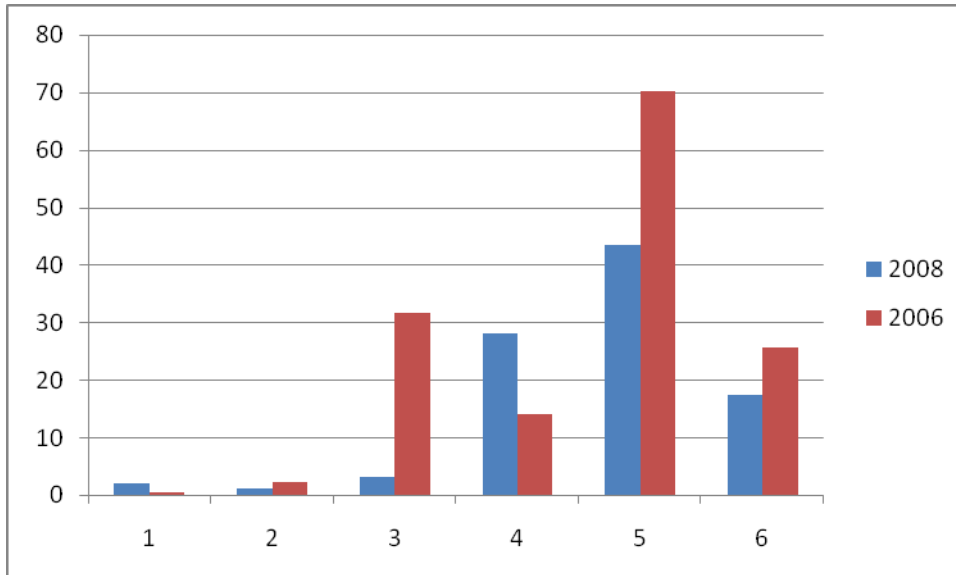
Selvom resultatet betragtes som tilfredsstillende, er der dog plads til forbedringer.

**Aktion:**

Udover at forsøge at "hyggeligøre" gate området, vil antal af siddepladser blive øget med 10 %

### **Spørgsmål 12:**

**Hvordan er du tilfreds med servicen ved sikkerhedseftersynet, der foretages af passagerer og bagage inden flyrejsen påbegyndes?**



Gennemsnitskarakter 2008: 4,7

Passagerens bemærkninger:

Passager bemærkninger er af sikkerhedsmæssige årsager fjernet, dog skal det bemærkes at mange har været irriteret over de strikse regler ved security-check, men har dog også været klar over nødvendigheden ved det.

Lufthavnens kommentar:

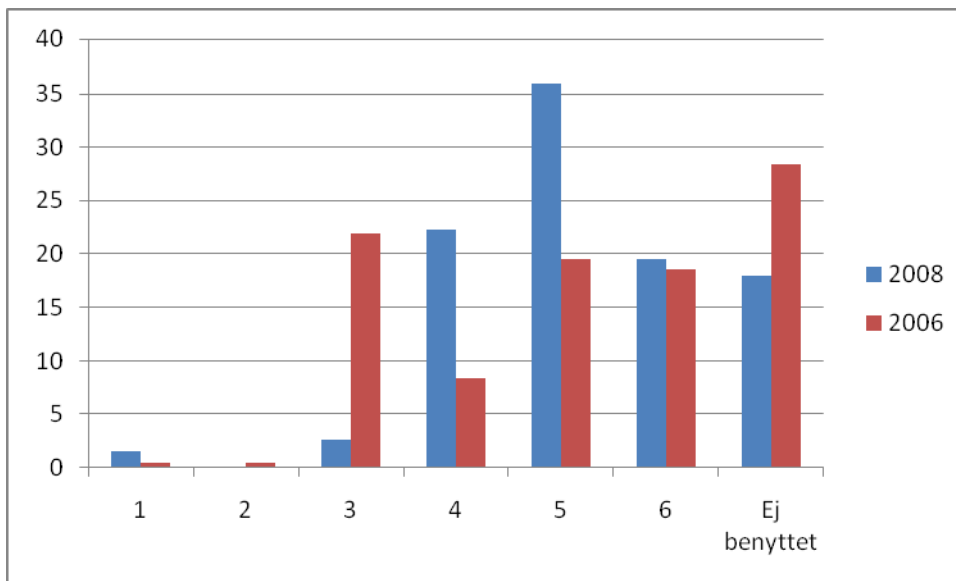
Meget fin karakter på så vanskeligt et område.

Aktion:

Ingen.

### Spørgsmål 13

Hvordan er du tilfreds med lufthavnens parkeringsforhold?



Gennemsnitskarakter 2008: 4,8

Passagerens bemærkninger:

Skema nr.	Karakter	Bemærkninger
63	4	Flere p-pladser tættere på
162	3	Bedre p-pladser til handicappede

Lufthavnens kommentar:

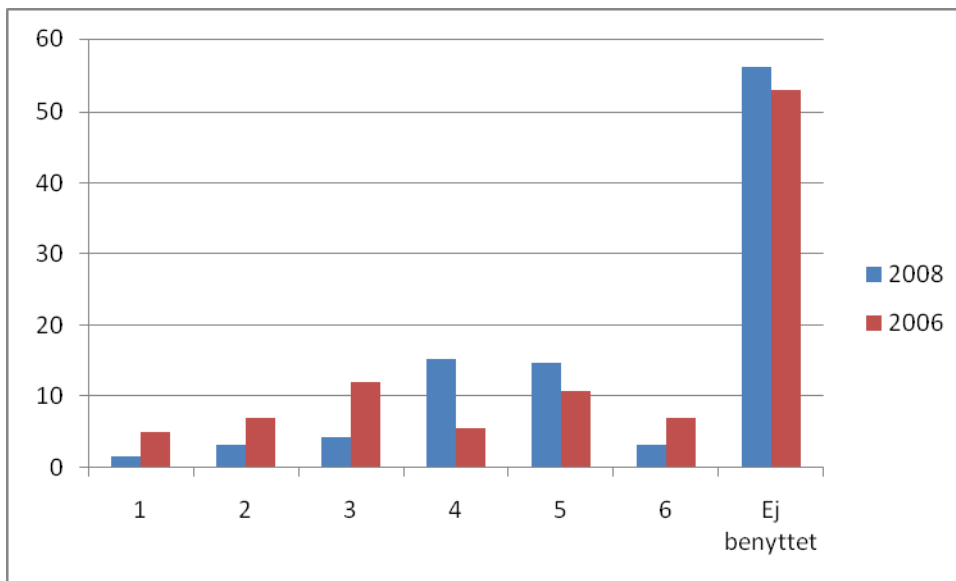
Lufthavnen betragter resultatet som mere end tilfredsstillende og kan konstatere at de tiltag der er sat i gang, efter 2006 undersøgelsen, har forbedret forholdene.

Aktion:

Ingen

## Spørgsmål 14

Hvordan er du tilfreds med lufthavnens taxi-betjening?



Gennemsnitskarakter 2008: 4,1

Passagerens bemærkninger:

Skema nr.	Karakter	Bemærkninger
44	Ej benyttet	Mangler shuttlebus
53	1	Der er ikke nogen

(Interviewers bemærkning: Nogle har ikke været klar over flytaxiernes eksistens).

Lufthavnens kommentar:

Det må konstateres at tilfredsheden hos de der benytter ordningen, er øget.

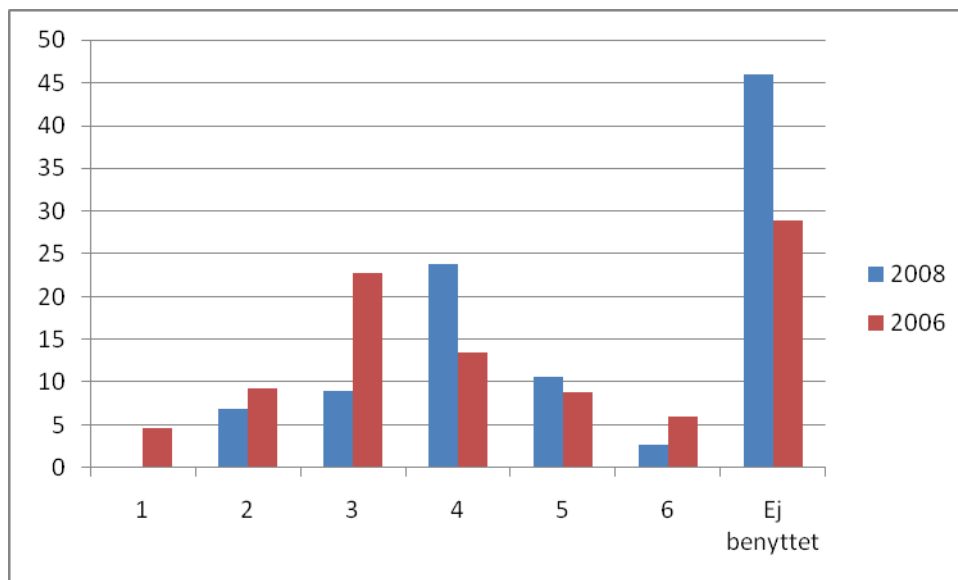
Aktion:

Lufthavnen og en langt overvejende del af passagererne er dog fortsat utilfreds med transportmulighederne. Lufthavnen vil derfor forsat appellere til diverse myndigheder og instanser om forbedring af disse.

### Spørgsmål 15:

Hvordan er du tilfreds med lufthavnens Cafeteria/Restauration?  
(Indretning, priser, varesortiment og betjening)

(Indretning, priser,



Gennemsnitskarakter 2008: 3,9

Passagerens bemærkninger:

Skema nr.	Karakter	Bemærkninger	Skemanr	Karakter	Bemærkninger
18	3	Langsom service	24	2	For lang ventetid
26	3	For høje kaffepriser			
75	3	For dyr	80	4	For dyr
90	5	Har bemærket forandringen	95	2	Åbningstid ifm forsinkelse
133	5	Manglende ugeblade	171	4	Ingen ugeblade

Lufthavnens kommentar:

Selvom der er sket en forbedring, betragter lufthavnen ikke dette resultatet som tilfredsstillende, det skal dog indskydes at Lufthavns Cafeen lidt forsinket, har fået "nyt look" og blevet "frisket op", i slutningen af spørgeperioden.

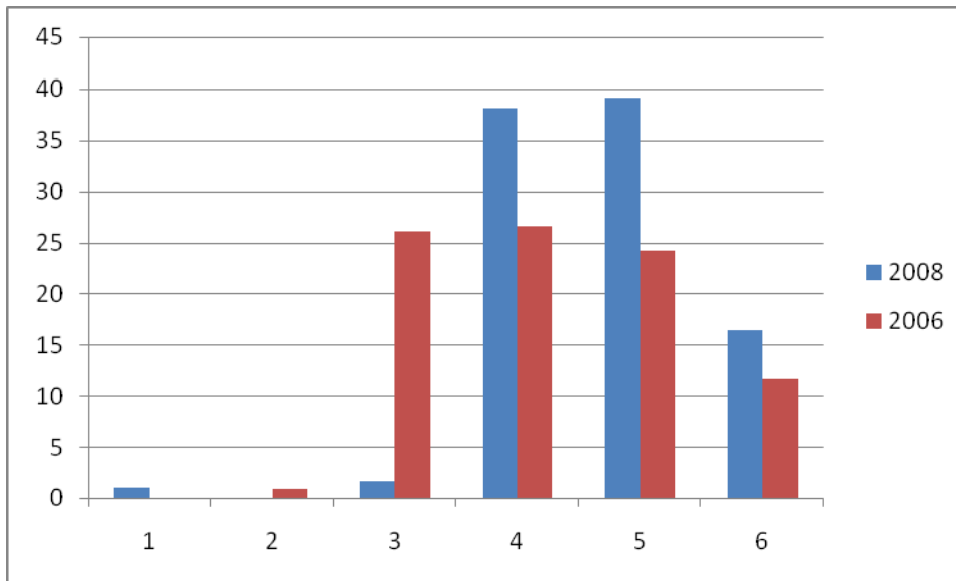
Lufthavns Cafeen er nu blevet relanceret som Café Take Off .

Aktion:

Resultatet af undersøgelsen vil blive drøftet med Café forpagteren og der vil fortsat være fokus på området.

**Spørgsmål 16:**

**Hvordan er du tilfreds med rengøringen i terminalbygningen?**



Gennemsnitskarakter 2008: 4,7

Lufthavnens kommentar:

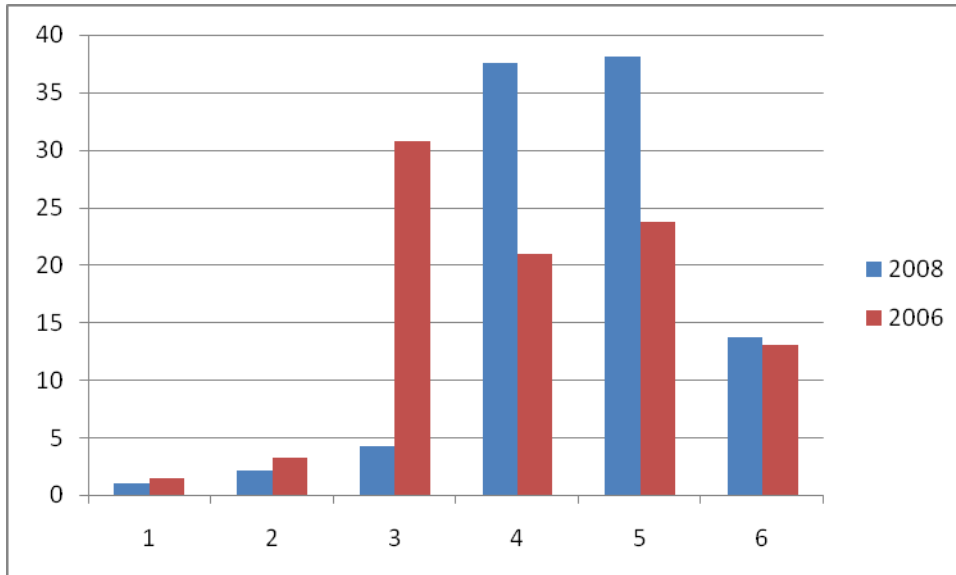
Lufthavnen betragter dette resultat som mere end tilfredsstillende.

Aktion:

Ingen.

### Spørgsmål 17:

Er du tilfreds med den informationen du modtager i terminalbygningen ved skiltning, via ITV- og højtaleranlæggene?



Gennemsnitskarakter 2008: 4,6

Passagerens bemærkninger:

Skema nr.	Karakter	Bemærkninger
2	3	Lidt lavt
47	4	Forvirrende
88	4	Bedre info om forsinkelse. Højere!
157	3	Lidt lavt
189	4	Mangler ved forsinkelser

Lufthavnens kommentar:

Lufthavnen betragter karakteren som tilfredsstillende, og konstaterer at diverse tiltag med opdatering af infosystem, har givet større tilfredshed.

Aktion:

Ingen.

### Øvrige Bemærkninger:

Skema	Bemærkning:
5	Bornholm er dyrt.
8	Burde kunne veksle penge når man rejser. F.eks. mønter.
12	Eventyrbillet er godt. Dog utilfreds med ikke at kunne bytte billetten til en anden afgang.
42	Hertz: Ekstra betaling for at servicere kunder efter kl 1600 (?!)
43	Manglede check-in tidspunkt.
57	Glad og tilfreds.
62	Peter har altid hjulpet i ekstraordinære situationer. Har god forståelse og er meget hjælpsom.
70	Når alt er lukket er der ingen informationer.
73	Blidere ved soldater ved security check. Bipper pga. uniform.
74	Transport til og fra lufthavnen er under al kritik.
76	Efter security check er kun plads til de antal passagerer der kan sidde i et Cimber fly.
77	Der mangler at man i det mindste kan få noget at drikke efter security check.
78	Der mangler rygerum ved gate.
84	Mangler mad og drikke i venterum.
86	Mangler udluftning i rygerum.
92	Rimelig tilfreds.
98	Glad for flytaxi. Glad for at kunne flyve til Bornholm. Overkommelig pris.
102	Meget flot lufthavn.
105	Fortsæt med at flyve til Bornholm.
111	Trist at DAT stoppede.
116	Vi har haft kørestolsbrugere og gangbesværet med og alle har været venlige og hjælpsomme i forbindelse med check-in og generelt.
130	Det ville være ønskværdigt med knap så mange forsinkelser.
133	Fin parkeringsplads.

137	Godt behandlet.
146	Billigere billetter.
169	For mange reklamer på skærmene.
175	Bornholm er meget bedre end Kastrup.
187	Mangler rygerum ved gate.

Interviewers bemærkning:

- Generelt når der er klaget over støjniveau, manglende mad/drikke og rygerum ved gate, har det som oftest været ved charterafgange