

El usuario modela el servicio a bordo

AIR NOSTRUM incorpora una herramienta informática que se guía por la opinión de los pasajeros

Passengers model in-flight service

AIR NOSTRUM introduces a new software tool for incorporating passengers' opinions

Las empresas siempre han estado interesadas en conocer cómo son percibidos sus productos y servicios por los clientes, qué les ha gustado, qué mejorarían. Este interés se ha acrecentado ahora porque en la actual dinámica de mercado el consumidor ha adquirido el rol protagonista, está mucho más informado y se ha convertido en un prescriptor fundamental puesto que tiende a comunicar sus experiencias en su círculo, que cada vez amplifican más las nuevas tecnologías.

Hoy en día, para que una empresa sea competitiva debe tener muy en cuenta a su cliente en cada una de las fases del proceso de producción. Sólo se asegura la buena acogida del producto si se tiene presente la figura del consumidor.

Alentados con este espíritu, AIR NOSTRUM se ha asociado con el Instituto de Biomecánica de Valencia en el desarrollo de un proyecto de I+D para su aplicación al servicio a bordo de la aerolínea. El eje del proyecto se basa en el modelo de Innovación Orientada a las Personas (IOP), una metodología que coloca a la

Companies have always been interested in the feedback provided by customers with regard to their products and services. What customers like best, what services they feel could be improved etc. In the light of the present-day market dynamics, the interest in customer feedback is on the increase as customers take on a key role in consumption, handling more and more information, becoming true product leaders by sharing their experiences with family and friends thanks, above all, to the market's latest technological advances.

To be truly competitive, companies must take into account each individual step of production. Today, the only way to ensure a product's success is by taking the figure and opinion of the consumer into account.

Encouraged by current research findings, AIR NOSTRUM signed an agreement with the Biomechanics Institute of Valencia for the development



persona en el círculo central con un doble papel: destinataria final del producto y servicio y fuente de información para la innovación.

El estudio realizado ha permitido dotar a AIR NOSTRUM de un proceso integrado y de una herramienta informática para gestionar el servicio a bordo desde la orientación a las personas. Logra así satisfacer la demanda mediante una adecuación entre las necesidades y demandas de los clientes y los recursos disponibles de la empresa. Para ello, se ha llevado a cabo un análisis de la calidad del servicio a bordo de AIR NOSTRUM desde la óptica de sus usuarios, identificando los elementos que influyen en la percepción de satisfacción.

El análisis de la calidad del servicio a bordo mediante la aplicación de metodologías IOP ha permitido, en una primera fase, identificar los factores emocionales que forman parte de la percepción de la calidad desde el punto de vista del usuario. Para recabar la información sobre los elementos más relevantes del servicio, así como del resultado conjunto, se han utilizado diversas vías. La más novedosa de ellas es la netnografía, una disciplina heredera de la etnografía y la sociología en la que se manejan datos provenientes de numerosos individuos que libremente trasladan sus opiniones a través de blogs, webs y redes sociales. Otra fuente de información proviene de los tripulantes de cabina de pasajeros de AIR NOSTRUM, que por su proximidad al usuario del servicio tienen una idea bastante fiel de cómo lo recibe éste. Finalmente, la ponderación de resultados obtenidos tras la realización de 400 entrevistas en vuelos de corta duración de la compañía completa la fase de análisis cuantitativo.

Con el análisis detallado del conjunto de datos se ha podido establecer el grado de importancia concedida para cada uno de los factores que componen el servicio, así como también se ha determinado el nivel de satisfacción con cada uno de ellos.

Con todo ello, se puede deducir que la comodidad y la tranquilidad se encuentran entre los factores que determina en mayor medida el grado de satisfacción del servicio en AIR NOSTRUM. Otros componentes que intervienen en la percepción de calidad del servicio a bordo tienen que ver con el trato personal, la información recibida, la estética o la profesionalidad de los tripulantes.

A partir de estos resultados, se han diseñado una herramienta informática que permite configurar y gestionar el servicio a bordo de forma rápida y satisfactoria. El desarrollo de algoritmos y procedimientos de guiados para la toma de decisiones facilita la adopción de decisiones en función de las necesidades de los pasajeros y ayuda a determinar los requerimientos de recursos personales y materiales precisos para dar satisfacción a las preferencias de los distintos perfiles de pasajeros.

of an I+D project concerning its in-flight service. Spain's leading regional aviation company's latest market investigation project is based on a customer-driven innovation model known in Spanish as the IOP (Innovación Orientada a las Personas), a model designed to provide the customer with a double role: product consumer and reliable source of information.

A study carried out has provided AIR NOSTRUM with the technology and appropriate software for the management of a customer orientated in-flight service through which it will be able to cover market demand by providing balance between its customers' requirements and demands and the resources it has available. AIR NOSTRUM has been given the opportunity of analysing the quality of its in-flight service from a passenger's point of view, identifying the elements that provide passengers with the greatest satisfaction.

The analysis carried out on AIR NOSTRUM's in-flight service through the application of the above-mentioned customer-driven innovation methodology has, in the first place, enabled the identification of the emotional factors that create the perception of quality from a passenger's point of view. AIR NOSTRUM has, in order to obtain information with regard to the most important elements of its in-flight service, implemented a variety of disciplines. One of the most novel approaches used was, without a doubt, Netnography, a discipline that combines Ethnology and Sociology and which is responsible for collecting information freely expressed by individuals through blogs, web pages and social networks. Another important source of information came from the AIR NOSTRUM flight cabin staff who, thanks to their first-hand contact with the passengers, are generally well aware of the level of passenger satisfaction. The Company completed this quantitative analysis phase by also collecting information from 400 flight interviews carried out during a variety of short-distance air flights.

As a result of the above, AIR NOSTRUM has been able to establish, through the information derived from the detailed analysis of its in-flight service, the importance and level of customer satisfaction of the different elements that make up its in-flight service.

In this respect, it has been able to determine that peace and comfort are two of the most important factors when taking into consideration levels of passenger satisfaction. Other important factors influencing passengers' perception of in-flight service quality were aesthetics, flight information and flight staff professionalism.

The software tool, created from the results of this extensive customer survey, allows the configuration and efficient management of the Company's in-flight service in a fast and efficient manner. The development of algorithms and guided procedures on decision-making facilitate the adoption of decisions based on passenger requirements, helping to determine the personal and material necessities when covering the preferences of the wide range of passenger profiles.



Categoría	Nivel de Satisfacción (0.00 a 5.00)
Tratamiento	~3.5
Comodidad	~4.5
Tranquilidad	~4.5
Trato personal	~4.5
Información recibida	~4.5
Estética	~4.5
Profesionalidad	~4.5

El Instituto de Biomecánica (IBV) es un centro tecnológico que pretende la mejora de los productos, entornos y servicios. Fundado en 1976, el instituto es un centro concertado entre el Instituto de la Mediana y Pequeña Industria Valenciana (IMPIVA) y la Universidad Politécnica de Valencia (UPV). El IBV combina conocimientos de diferentes ciencias y disciplinas y los aplica a diversos sectores con dos objetivos: mejorar la calidad de vida y aumentar la competitividad del tejido empresarial.

Este proyecto elaborado en asociación con AIR NOSTRUM es una iniciativa de IMPIVA cofinanciada con Fondos Feder, dentro del programa operativo Feder de la Comunitat Valenciana 2007-2013 en el marco del Programa de Investigación y Desarrollo Tecnológico para Grandes Empresas 2011.

The Biomechanics Institute of Valencia (Instituto de Biomecánica de Valencia - IBV) is a technological centre that studies the behaviour of the human body and its interaction with products, environments and services. Founded in 1976, the Institute is the result of an agreement between the Valencian Institute for Small and Medium Companies (IMPIVA) and the Universitat Politècnica de Valencia (UPV). The Biomechanics Institute of Valencia combines knowledge from different areas and applies the results to diverse sectors in order to improve competitiveness within the business sector while, at the same time, increasing well-being and quality of life.

This project, carried out in association with AIR NOSTRUM, is based on an IMPIVA programme co-financed with Fondos Feder (Feder Funds) from the Feder de la Comunitat Valenciana Programme 2007-2013 within the framework of the Investigation and Technological Development for Large Companies Programme 2011.