

RAPPORT

Marknadsundersökning Färja 2019

Trafikverket Färjerederiet – Huvudrapport

Undersökning bland passagerarna

Projektnummer: TRV 2017/123701



Dokumenttitel: Marknadsundersökning Trafikverket Färjerederiet.
Skapat av: Origo Group
Dokumentdatum: 2019-08-21
Dokumenttyp: Rapport
Projektnummer: TRV 2017/123701
Version 1.0

Publiceringsdatum:
Utgivare: Trafikverket
Kontaktperson: Ingrid Jarnryd
Uppdragsansvarig: Trafikverket
Distributör: Trafikverket, 781 89 Borlänge, telefon: 0771-921 921

Omslagsbild Tellus, Färjerederiets första frigående laddhybridfärja, gick i trafik sommaren 2019.
Foto: Truls Persson Trafikverket Färjerederiet Montage: Annica Gustafsson, Trafikverket.

Innehållsförteckning

KAP 1 SYFTE, METOD OCH UPPLÄGG	4
1.1 BAKGRUND OCH SYFTE	4
1.2 METOD OCH SVARFREKVENNS	4
1.3 FRÅGEOMRÅDEN OCH RESULTATREDOVISNING	6
1.4 VAD ÄR KORRELATIONSANALYS?	6
KAP 2 BETYG PÅ FÄRJELEDERNA	7
2.1 RESULTAT FÖR FRÅGORNA 1-12	7
2.2 HELHETSINTRYCK	11
2.3 FÄRJEREDERIETS HEMSIDA OCH TALSVAR	12
2.4 FÄRJEREDERIETS MILJÖARBETE	13
KAP 3 RESULTAT FÖR DE ENSKILDA FÄRJELEDERNA	14
KAP 4 UPPDELNING AV MATERIALET PÅ BAKGRUNDSVARIABLER	28
KAP 5 ANALYS OCH SLUTSATSER	31
5.1 SAMMANFATTNING AV RESULTAT	31
5.2 PRIORITERINGSMATRISEN	31
KVALITETSOMRÅDEN SOM BÖR PRIORITERAS	32
KVALITETSOMRÅDEN SOM BÖR FÖRBÄTTRAS OM MÖJLIGT	33
FAKTORER SOM SKA BEVARAS ELLER HAR LÄGRE PRIORITET	33
BILAGA: ENKÄTEN	34

Kap 1 Syfte, metod och upplägg

1.1 Bakgrund och syfte

På uppdrag av Trafikverket Färjerederiet genomför Origo Group en undersökning om hur landets färjeleder fungerar. Syftet med undersökningen är att få ett underlag som ska användas i rederiets förbättringsarbete. Undersökningen genomförs årligen.

Resultatet för alla leder redovisas i denna huvudrapport och utöver detta finns en rapport med fördjupade resultat för varje enskild färjeled samt en tillhörande powerpointrapport med en sammanfattning av de viktigaste resultaten för den enskilda leden.

1.2 Metod och svarsfrekvens

Undersökningen har gjorts som en enkätundersökning mestadels i maj men några även i juni 2019. Personal från Origo Group har delat ut och samlat in enkäter bland resenärer på färjan alla tider på dygnet. Totalt på alla färjeleder har 10 220 enkäter delats ut och 9970 svar inkommit, vilket innebär en svarsfrekvens på 98 procent.

I tabell 1.1 finns en beskrivning av respondenterna i undersökningen. 2018 års resultat redovisas i parentes. Notera att andelen resenärer som reser ofta är något högre i år, vilket sannolikt beror på att vi tidigare gjort datainsamlingen i juni och augusti, när det i högre grad är semesterfirare än i maj.

Tabell 1.1 Uppgifter om svarande i undersökningen 2019 (2018 inom parentes)

Kön	Procent
Man	63 (60)
Kvinna	37 (40)
Ålder	
18-24	4 (5)
25-34	10 (11)
35-44	12 (14)
45-64	40 (41)
65+	33 (29)
Hur ofta reser du med färjan?	
Varje dag	21 (18)
Någon/några gånger per vecka	34 (29)
Någon/några gånger per månad	20 (18)
Någon/några gånger per halvår	8 (9)
Någon/några gånger per år	11 (17)
Det var första gången jag reste med färjan	5 (10)
Vilket är ditt huvudsakliga syfte med att resa idag?	
Till/från arbete/skola	27 (21)
Fritidsresa/semesterresa	42 (54)
Resa/transport i yrket	13 (8)
Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)	18 (16)
Hur reser du med färjan idag?	
Personbil	89 (86)
Tyngre fordon som lastbil, buss som förare	4 (3)
Med buss som passagerare	1 (1)
MC/Moped/Cykel	3 (4)
Gångtrafikanter	3 (7)
Antal personer: 9970	

Tabell 1.2 Svarsfrekvensen per led

Färjeled	Utdelat	Antal svar	Svarsfrekvens
Alla leder totalt	10220	9970	98%
Adelsöleden	300	298	99%
Ammeröleden	70	68	97%
Arnöleden	52	48	92%
Aspöleden	300	292	97%
Avanleden	266	265	100%
Björköleden	300	300	100%
Blidöleden	359	285	79%
Bohedenleden	182	181	99%
Bohus-Malmönleden	300	298	99%
Bolmsöleden	251	250	100%
Ekeröleden	301	301	100%
Furusundsleden	300	251	84%
Fårösundsleden	300	273	91%
Gräsöleden	307	284	93%
Gullmarsleden	305	305	100%
Hamburgsundsleden	282	282	100%
Hemsöleden	239	235	98%
Holmöleden	124	124	100%
Håkanstaleden	171	171	100%
Högsäterleden	43	43	100%
Hönöleden	300	300	100%
Isöleden	300	300	100%
Ivöleden	300	291	97%
Kornhallsleden	300	299	100%
Ljusteröleden	300	299	100%
Lyrleden	300	292	97%
Malöleden	299	294	98%
Nordöleden	250	246	98%
Oxdjupsleden	299	293	98%
Röduplicleden	78	78	100%
Skanssundsleden	305	303	99%
Skenäsleden	293	293	100%
Stegeborgsleden	207	205	99%
Sund-Jarenleden	247	247	100%
Svanesundsleden	300	296	99%
Tynningöleden	306	306	100%
Vaxholmsleden	300	295	98%
Vinöleden	184	184	100%
Visingsöleden	300	298	99%
Ängöleden	300	297	99%

1.3 Frågeområden och resultatredovisning

Enkäten är konstruerad för att mäta nio olika kvalitetsområden bestående av en eller flera enkätfrågor. De nio kvalitetsområden som studeras och de frågor som respektive kvalitetsområde består av framgår av tabell 1.3.

Tabell 1.3 Kvalitetsområden och tillhörande enkätfrågor

Kvalitetsområde	Enkätfrågor
Tillgänglighet	1. Hur tureerna passar dina behov 2. Hur tureerna är anpassade till kollektivtrafik
Turlistan	3. Hur lätt det är att förstå turlistan
Tillförlitlighet	4. Att hålla avgångs- och ankomsttider
Information	5. Information vid färjeläget och ombord på färjan 6. Information vid störningar eller förändringar av turer
Färjeläget	7. Tydlighet vid färjeläget – skyltning, vägmarkeringar, anvisningar 8. Service vid färjeläget – väntsal, parkeringar, köplatser m.m
Komfort	9. Komfort i passagerarutrymmet ombord på färjan 12. Smidighet vid ombordkörning och avlastning
Personal	10. Personalens uppträdande – förtroendeingivande, serviceinriktad m.m
Säkerhet	11. Säkerhet ombord på färjan
Informationsstöd och miljö	15. Vilket betyg ger du Färjerederiets hemsida? 17. Vilket betyg ger du Färjerederiets röststyrda talsvar? 19. Vilket betyg ger du Färjerederiets miljöarbete?

Nöjdhet räknas ut per fråga enligt formeln $\frac{\sum \text{”Ganska bra”} + \text{”Mycket bra”}}{\sum \text{svar}}$, exklusive ”Kan ej bedöma”. Varje angivet svar för den enskilda leden jämförs i rapporten med det totala resultatet för alla leder.

Genom att slå ihop de frågor som utgör en kvalitetsfaktor erhålls en genomsnittlig nöjdhet för hela kvalitetsfaktorn. Därutöver beräknas ett totalindex som är ett genomsnitt av nöjdheten för alla kvalitetsfaktorer.

Utöver frågor om olika kvalitetsfaktorer fick resenärerna ge betyg på helhetsintrycket av färjeleden. Genom att göra en korrelationsanalys mellan kvalitetsfaktorerna och resenärernas helhetsbedömning får Färjerederiet hjälp med att prioritera åtgärder mot ökad kundtillfredsställelse.

1.4 Vad är korrelationsanalys?

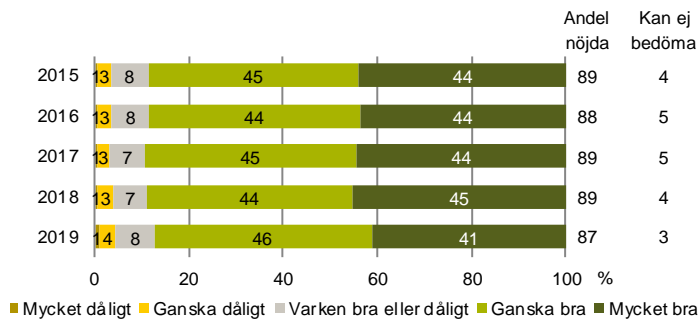
Korrelation är ett mått på ett linjärt samband mellan två faktorer och anges med en korrelationskoefficient. Korrelationen kan variera mellan -1 och 1 där -1 innebär maximalt negativt samband och 1 maximalt positivt samband. Om korrelationskoefficienten är noll betyder det att det inte finns något linjärt samband alls. Ett exempel på en positiv korrelation är längd och vikt, eftersom längre personer i allmänhet väger mer. Sambandet mellan fattigdom och medellivslängd är istället ett exempel på negativ korrelation. Observera att en uppmätt korrelation inte nödvändigtvis betyder att sambandet är kausalt.

I denna rapport studeras sambandet mellan de olika kvalitetsfaktorerna (t ex tillgänglighet) och resenärens helhetsbetyg på färjan. Vissa kvalitetsfaktorer kan ha ett starkare samband med helhetsbetyget än andra. De faktorer som är viktigast att prioritera är de som har fått lägre betyg av resenärerna och samtidigt har ett starkt samband med helhetsbetyget. I slutet av rapporten analyseras kvalitetsfaktorerna dels med avseende på vilket betyg de fått av resenärerna, dels vilken betydelse de har för helhetsbedömningen av färjeleden. Analysen redovisas i en så kallad prioriteringsmatris.

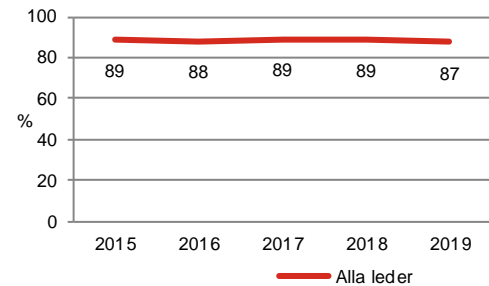
Kap 2 Betyg på färjelederna

2.1 Resultat för frågorna 1-12

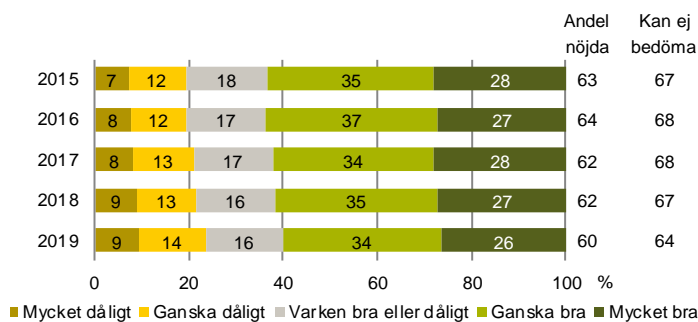
1. Hur turerna passar dina behov



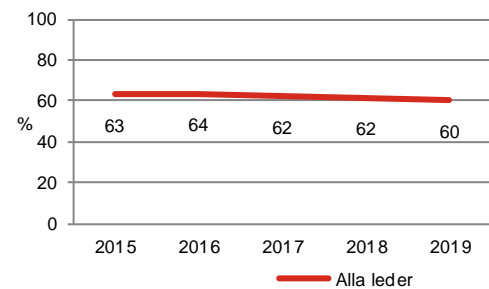
Nöjdhet av de som tagit ställning *



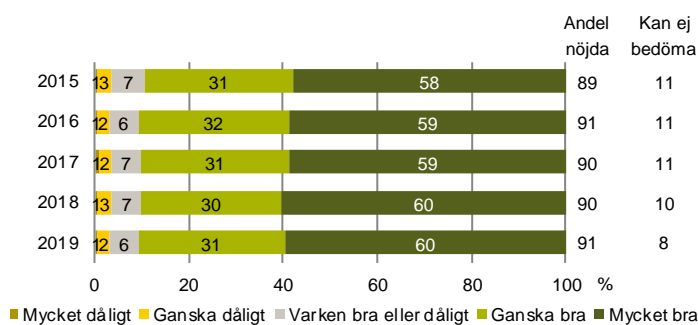
2. Hur turerna är anpassade till kollektivtrafik



Nöjdhet av de som tagit ställning *



3. Hur lätt det är att förstå turlistan



Nöjdhet av de som tagit ställning *

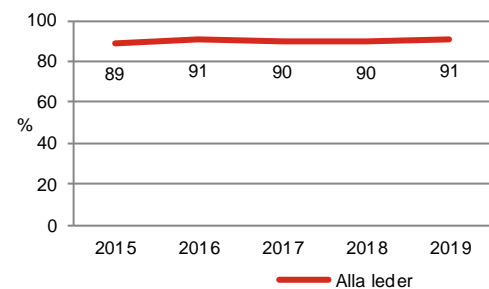
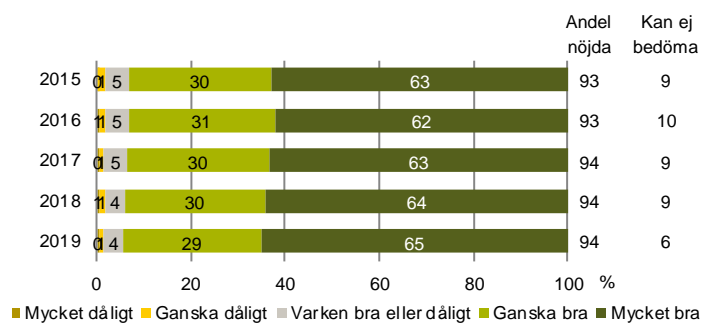


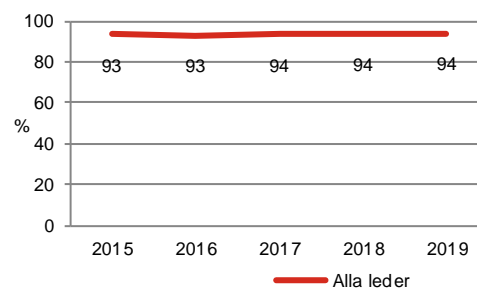
Fig. 2.1-2.3. "Vilket betyg ger du färjeleden vad gäller:" (Fråga 1-3)

*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".
Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σ svar, exkl "Kan ej bedöma"

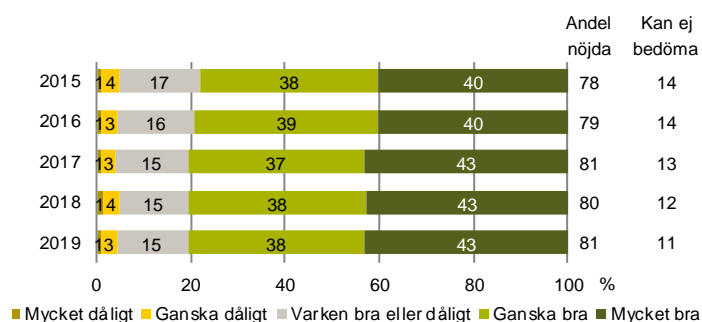
4. Att hålla avgångs- och ankomsttider



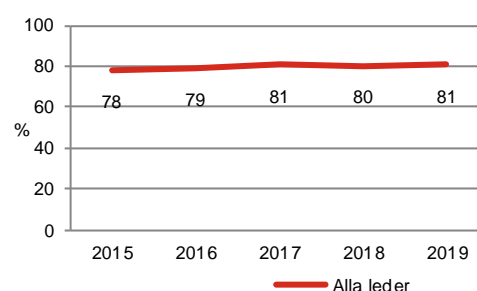
Nöjdhet av de som tagit ställning *



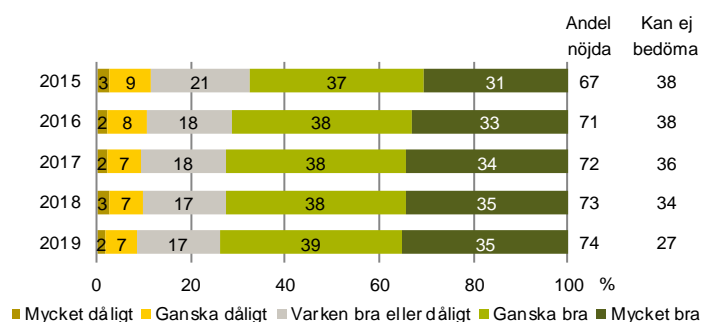
5. Information vid färjeläget och ombord på färjan



Nöjdhet av de som tagit ställning *



6. Information vid störningar eller förändringar av turer



Nöjdhet av de som tagit ställning *

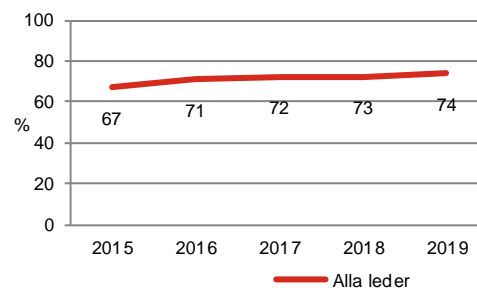
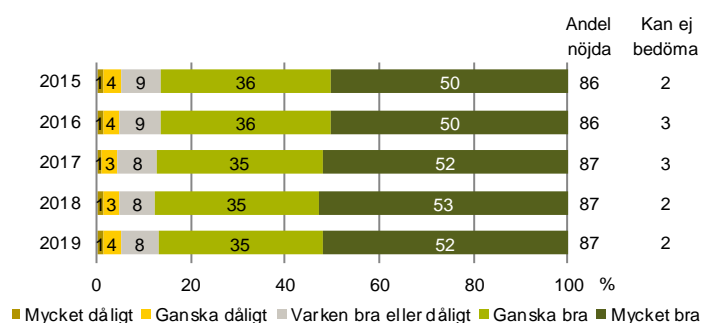


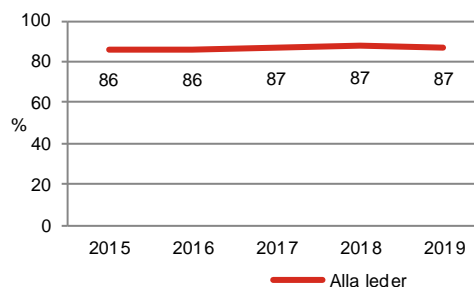
Fig. 2.4-2.6. "Vilket betyg ger du färjeleden vad gäller:" (Fråga 4-6)

*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".
Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σsvar, exkl "Kan ej bedöma"

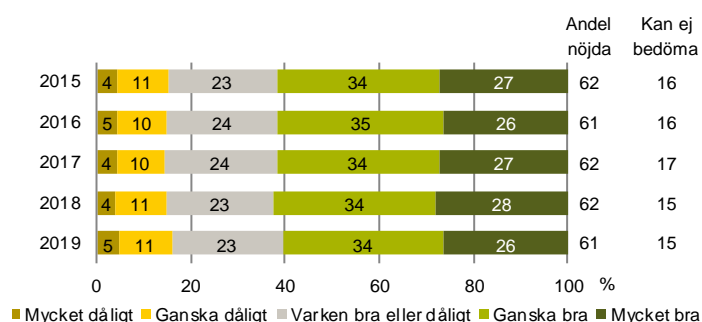
7. Tydlighet vid färjeläget - skyltning, vägmarkeringar, anvisningar



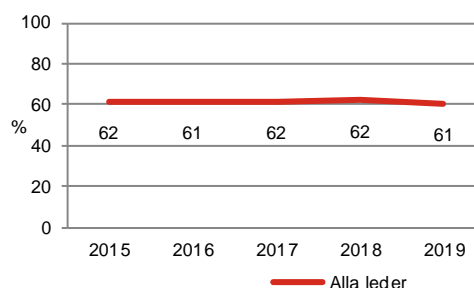
Nöjdhet av de som tagit ställning *



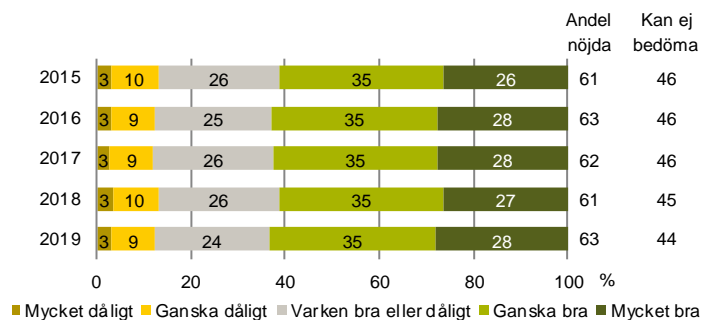
8. Service vid färjeläget - väntsal, parkeringar, köplatser m.m.



Nöjdhet av de som tagit ställning *



9. Komfort i passagerarutrymmet ombord på färjan



Nöjdhet av de som tagit ställning *

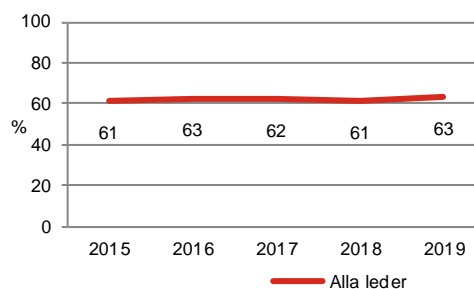
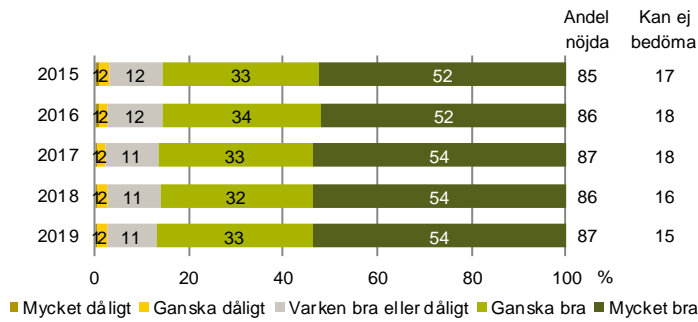


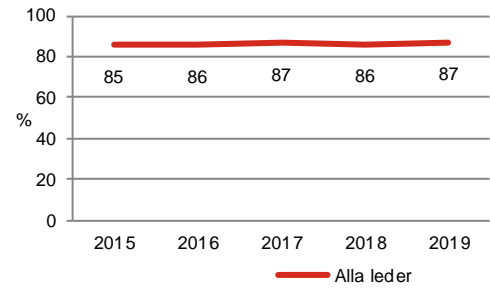
Fig. 2.7-2.9. "Vilket betyg ger du färjeleden vad gäller:" (Fråga 7-9)

*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".
Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σsvar, exkl "Kan ej bedöma"

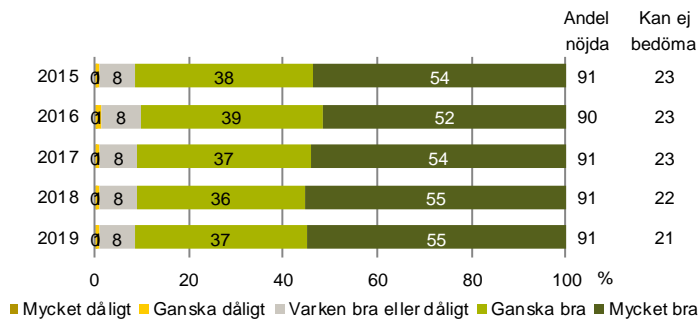
10. Personalens uppträdande - förtroendegivande, serviceinriktad m.m



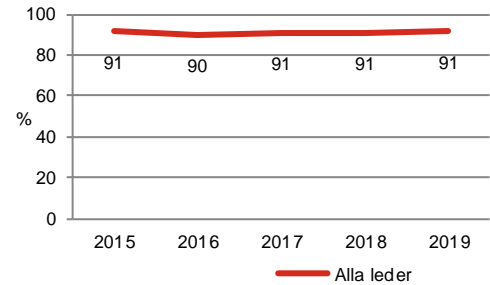
Nöjdhet av de som tagit ställning *



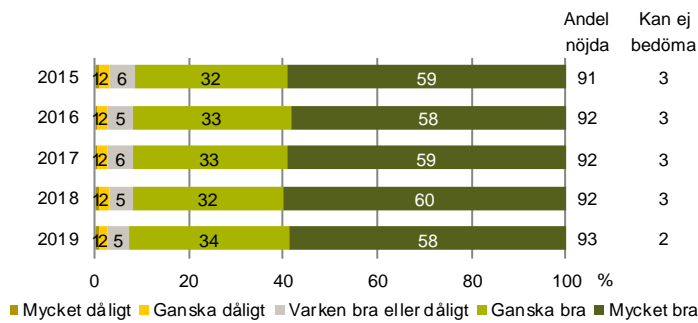
11. Säkerhet ombord på färjan



Nöjdhet av de som tagit ställning *



12. Smidighet vid ombordkörning och avlastning



Nöjdhet av de som tagit ställning *

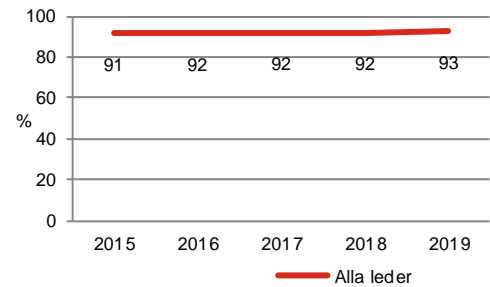
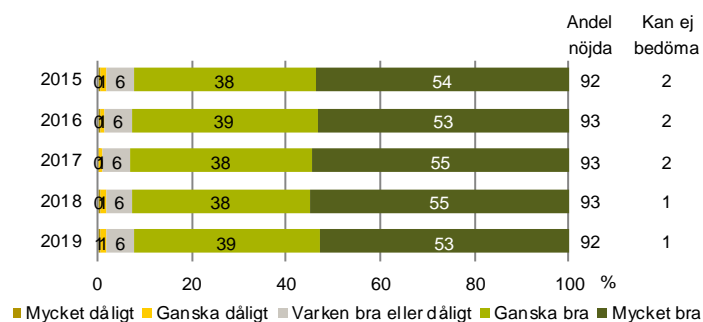


Fig. 2.10-2.12. "Vilket betyg ger du färjeleden vad gäller:" (Fråga 10-12)

*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".
 Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σsvar, exkl "Kan ej bedöma"

2.2 Helhetsintryck

13. Helhetsintryck av färjeleden



Nöjdhet av de som tagit ställning *

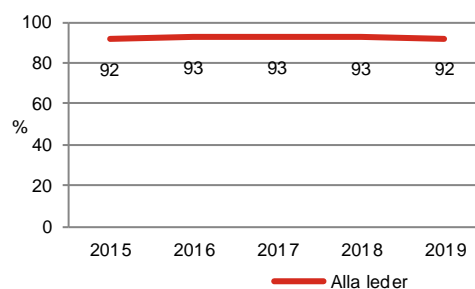


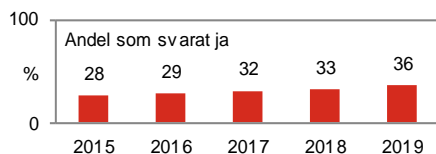
Fig. 2.13.

*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".

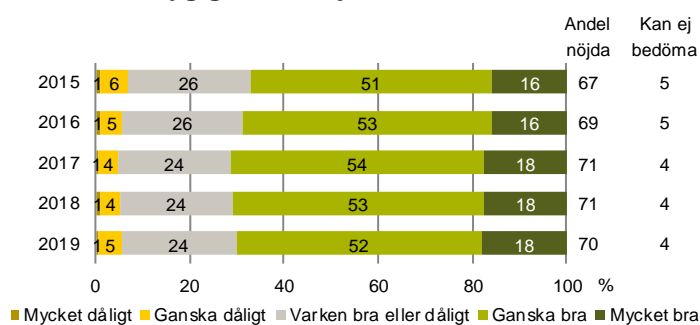
Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σ svar, exkl "Kan ej bedöma"

2.3 Färjerederiets hemsida och talsvar

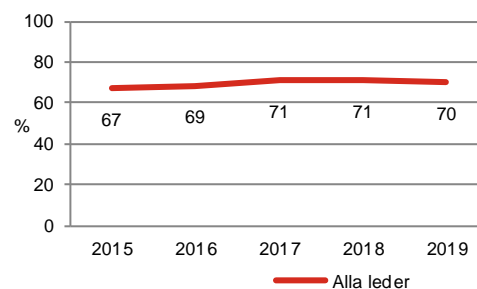
14. Har du besökt och använt dig av Färjerederiets hemsida www.farjerederiet.se?



15. Vilket betyg ger du Färjerederiets hemsida?



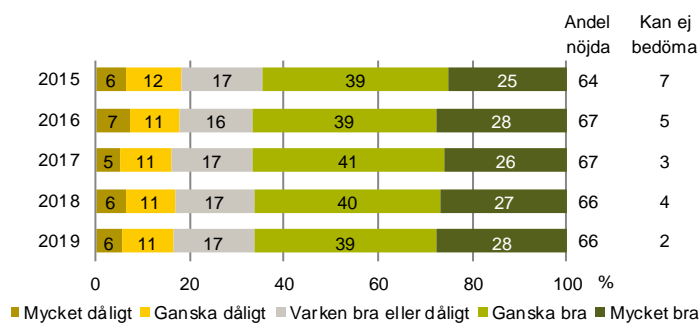
Nöjdhet av de som tagit ställning *



16. Har du använt dig av Färjerederiets röststyrda talsvar 0771-65 65 65?



17. Vilket betyg ger du Färjerederiets röststyrda talsvar?



Nöjdhet av de som tagit ställning *

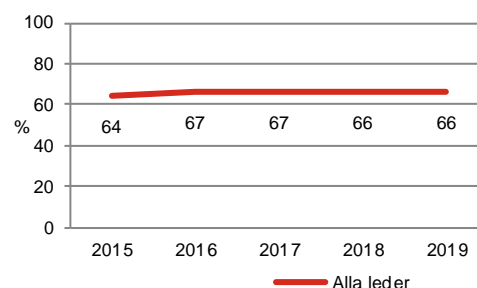
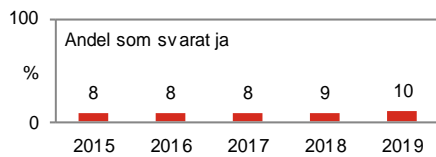


Fig. 2.14-2.17.

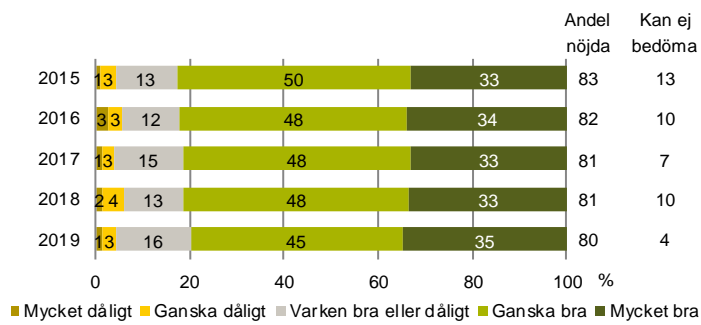
*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".
Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σ svar, exkl "Kan ej bedöma"

2.4 Färjerederiets miljöarbete

18. Känner du till Färjerederiets miljöarbete?



19. Vilket betyg ger du Färjerederiets miljöarbete?



Nöjdhet av de som tagit ställning *

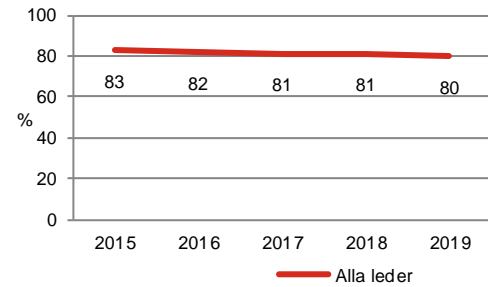


Fig. 2.18-2.19.

*Tagit ställning = De som satt ett betyg i frågan mellan "Mycket dåligt" till "Mycket bra".
 Nöjdhet = "Ganska bra" + "Mycket bra" / Σ svar, exkl "Kan ej bedöma"

Kap 3 Resultat för de enskilda färjelederna

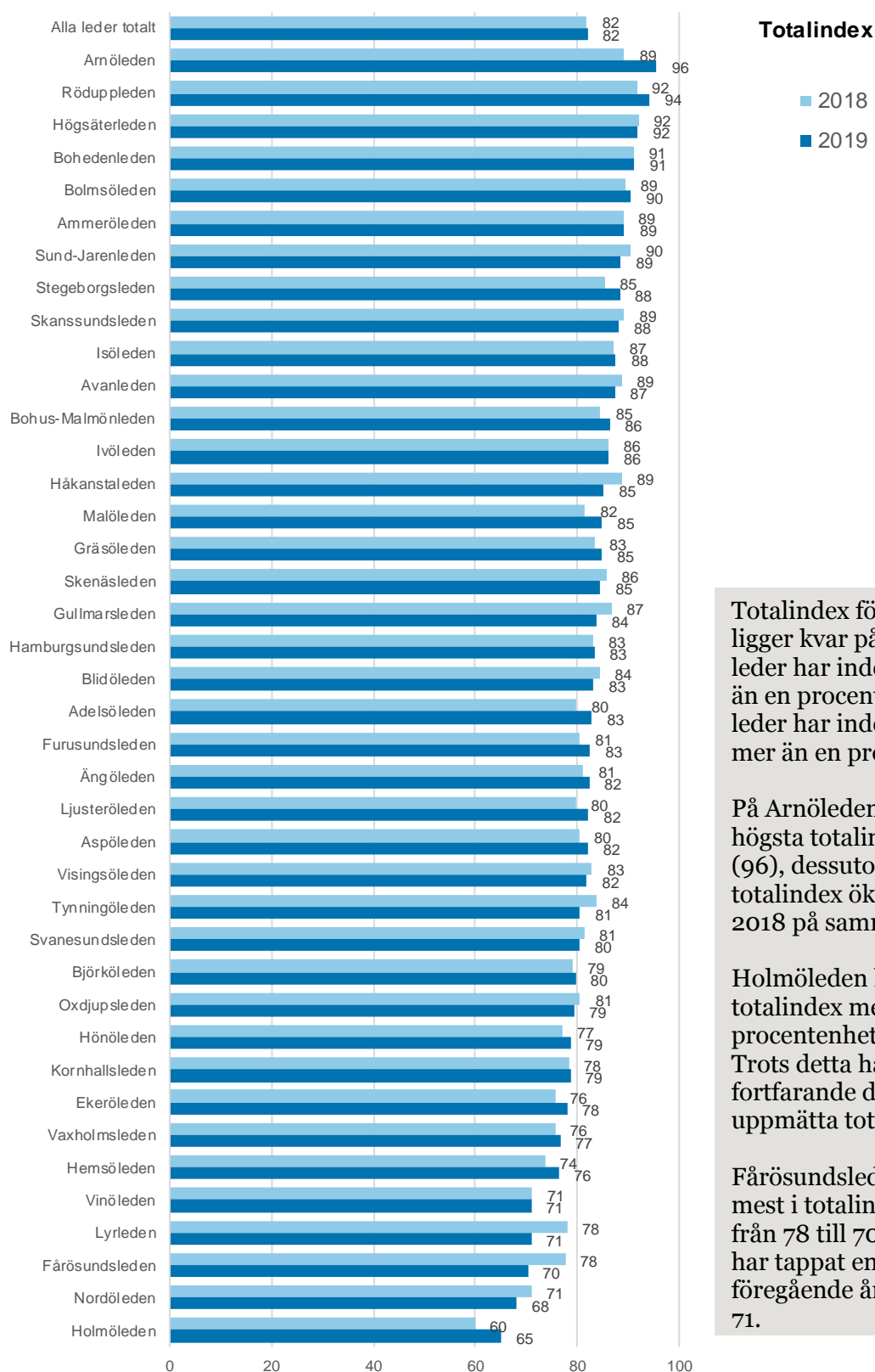
Sammanställning av resultat – de olika färjelederna (index av andelen som svarat ganska eller mycket bra, av de som tagit ställning - uppdelat på totalindex* och nio olika kvalitetsområden, sorterat i bokstavsordning)

Tab. 3.1 Sammanställning av totalindex och kvalitetsområden totalt och per färjeled

Färjeled	Antal svar	Tillgänglighet	Turlistan	Tillförlitlighet	Information	Färjeläget	Komfort	Personal	Säkerhet	Helhetsintryck	Informationsstöd och miljö	TOTAL-INDEX*
Alla leder totalt	9970	74	91	94	77	74	78	87	91	92	72	82
Adelsöleden	298	77	94	96	76	74	71	87	93	93	77	83
Ammeröleden	68	83	100	97	88	79	87	94	93	95	82	89
Arnöleden	48	93	100	100	92	94	92	100	100	98	89	96
Aspöleden	292	73	86	95	70	72	91	92	88	93	71	82
Avanleden	265	75	96	95	89	86	81	93	95	98	76	87
Björköleden	300	60	87	95	77	73	74	84	94	91	74	80
Blidöleden	285	92	91	94	73	74	73	89	92	97	71	83
Bohedenleden	181	85	95	98	92	91	92	95	96	98	77	91
Bohus-Malmöleden	298	78	89	94	87	79	79	94	96	98	80	86
Bolmsöleden	250	90	94	95	90	91	80	95	96	98	84	90
Ekeröleden	301	72	92	94	66	59	74	84	91	93	70	78
Furusundsleden	251	91	94	96	76	74	68	86	87	94	71	83
Färösundsleden	273	68	89	87	61	50	62	70	85	80	58	70
Gräsöleden	284	82	96	96	84	70	79	88	90	95	77	85
Gullmarsleden	305	91	85	94	75	77	73	90	91	93	79	84
Hamburgsundsleden	282	61	93	92	83	80	86	84	95	92	77	83
Hemsöleden	235	83	88	87	67	66	69	80	88	90	59	76
Holmöleden	124	41	68	85	64	53	67	93	75	48	38	65
Håkanstaleden	171	71	95	96	82	78	83	90	98	97	72	85
Högsäterleden	43	74	100	97	88	88	82	100	98	98	100	92
Hönöleden	300	75	91	95	72	76	72	78	89	89	59	79
Isöleden	300	76	96	98	86	84	83	95	95	98	75	88
Ivöleden	291	79	90	96	86	86	78	92	95	96	73	86
Kornhallsleden	299	69	92	91	74	69	68	83	87	88	74	79
Ljusteröleden	299	86	91	95	73	76	79	82	88	95	70	82
Lyrleden	292	53	91	93	65	53	59	88	83	85	54	71
Malöleden	294	75	94	96	83	81	79	84	93	95	79	85
Nordöleden	246	55	69	87	54	46	70	86	81	77	66	68
Oxdjupsleden	293	65	82	92	73	72	78	82	89	94	81	79
Röduppledden	78	96	97	99	89	95	88	99	97	100	88	94
Skanssundsleden	303	80	94	96	86	82	83	93	95	100	83	88
Skenåsleden	293	71	96	95	82	83	79	89	94	92	72	85
Stegeborgsleden	205	82	96	94	86	83	81	92	94	97	86	88
Sund-Järenleden	247	84	93	97	88	79	85	93	96	98	80	89
Svanesundsleden	296	79	93	91	72	70	73	82	87	91	77	80
Tynningöleden	306	55	95	94	85	70	80	77	94	93	74	81
Vaxholmleden	295	63	83	95	74	69	76	76	89	92	65	77
Vinöleden	184	54	74	98	61	58	67	75	88	81	63	71
Visingsöleden	298	64	91	93	71	72	96	82	97	88	71	82
Ängöleden	297	71	96	95	82	72	71	87	90	92	76	82

*Totalindex uttrycker den genomsnittliga nöjdheten, dvs andelen som angivit "Ganska bra" eller "Mycket bra" per kvalitetsområde/antal områden (9st).

1. De enskilda färjelederna – totalindex*



Totalindex för hela riket ligger kvar på 82 men på 17 leder har index ökat med mer än en procentenhet och på 13 leder har index minskat med mer än en procentenhet.

På Arnöleden uppmäts det högsta totalindexet 2019 (96), dessutom har totalindex ökat mest sedan 2018 på samma led.

Holmöleden har ökat sitt totalindex med 5 procentenheter sedan 2018. Trots detta har Holmöleden fortfarande det lägst uppmätta totalindexet (65).

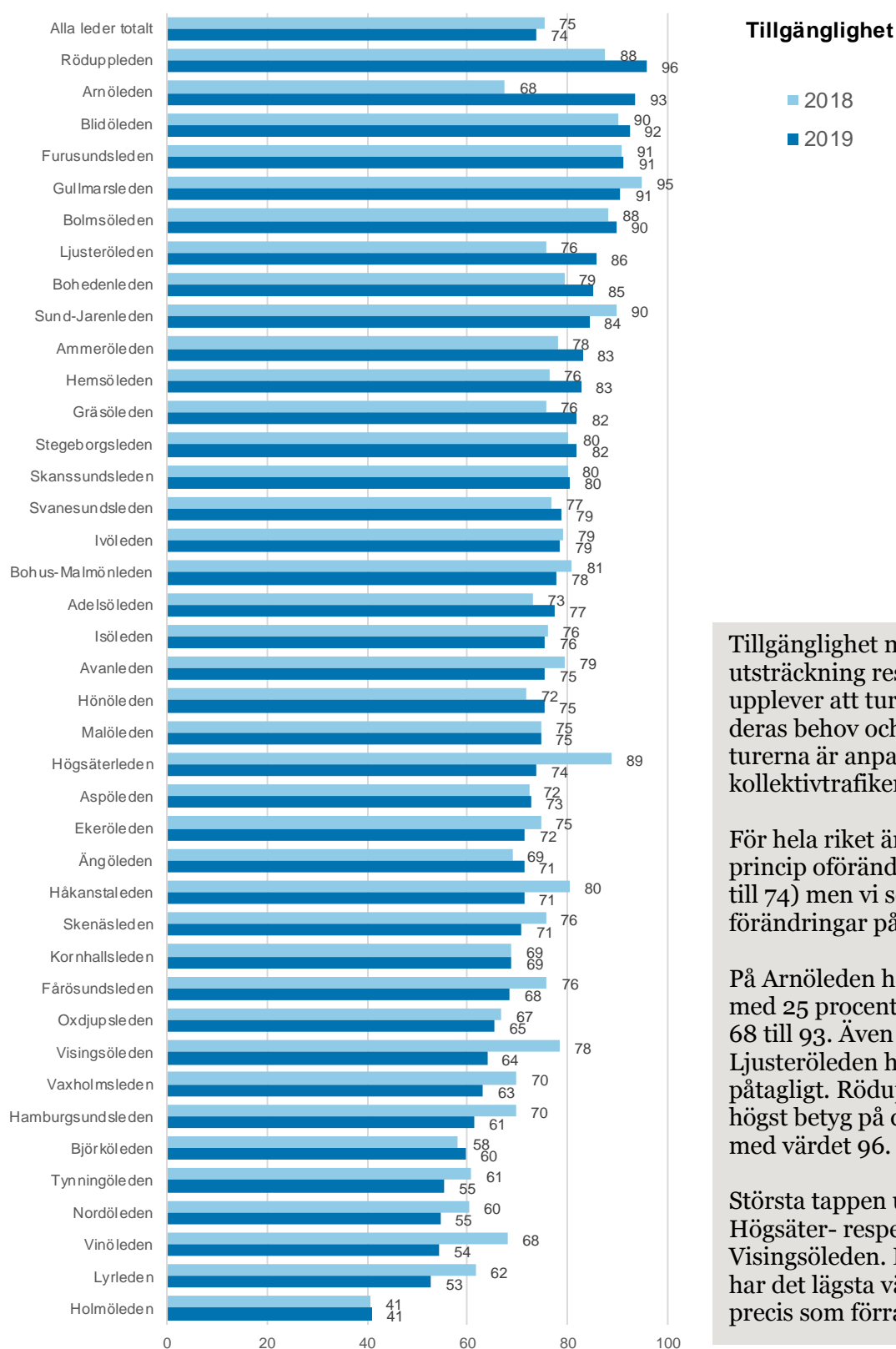
Fårösundsleden har tappat mest i totalindex sedan 2018, från 78 till 70. Även Lyrleden har tappat en del sedan föregående år – från 78 till 71.

Fig. 3.1 "Totalindex totalt och per enskild färjeled"

* Totalindex är ett mått på den genomsnittliga nöjdheten över alla kvalitetsfaktorer (andelen som svarat mycket bra eller ganska bra per kvalitetsområde/ antal kvalitetsområden (9 st).

2. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Tillgänglighet

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 1. Hur turerna passar dina behov + fråga 2. Hur turerna är anpassade till kollektivtrafik)



Tillgänglighet mäter i vilken utsträckning resenärerna upplever att turerna passar deras behov och hur väl turerna är anpassade till kollektivtrafiken.

För hela riket är värdet i princip oförändrat (från 75 till 74) men vi ser stora förändringar på vissa leder.

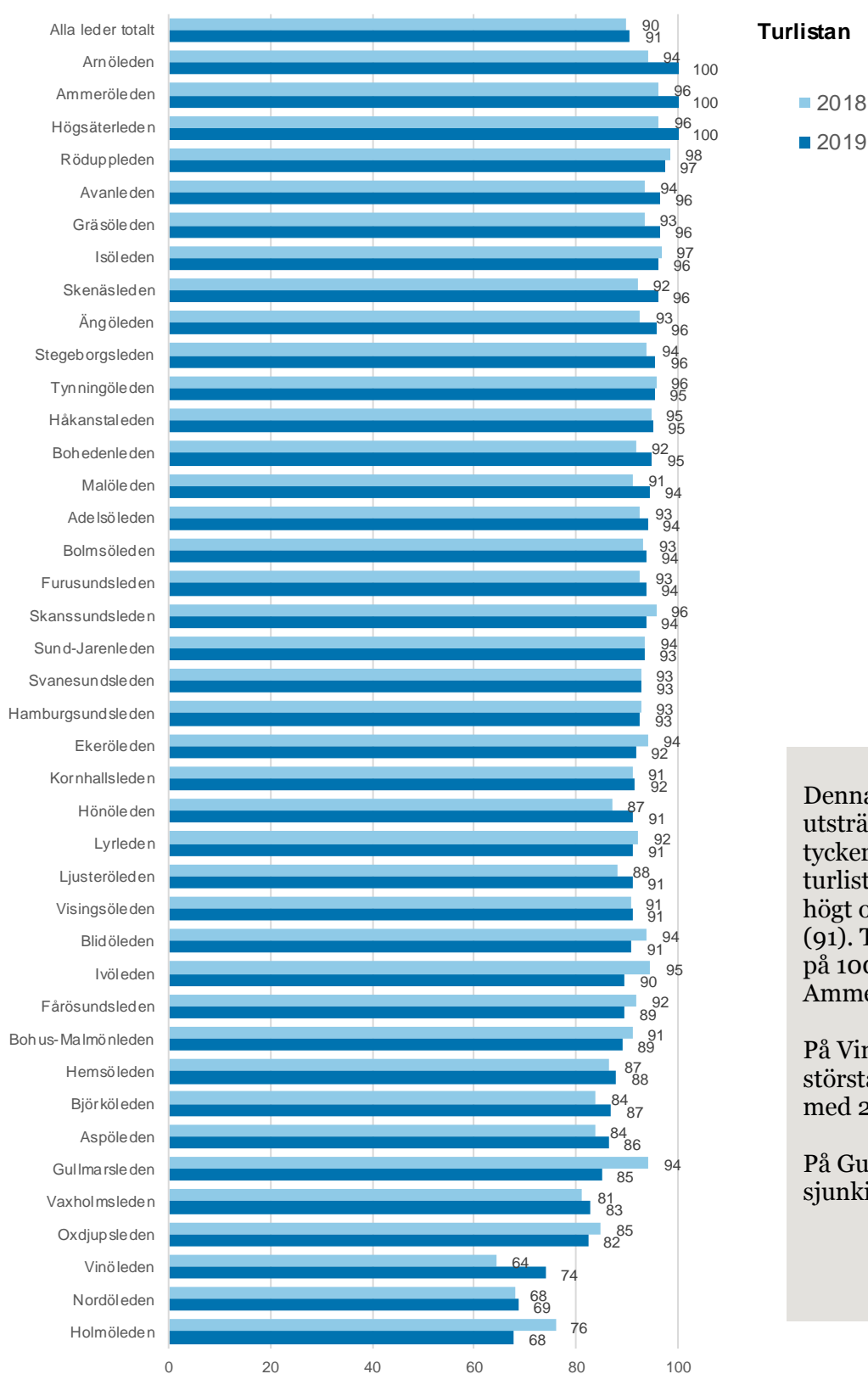
På Arnöleden har index ökat med 25 procentenheter, från 68 till 93. Även på Ljusteröleden har index ökat påtagligt. Röduplicleden får högst betyg på denna faktor med värdet 96.

Största tappet uppmäts på Högsäter- respektive Visingsöleden. Holmöleden har det lägsta värdet (41) precis som förra året.

Fig. 3.2 "Kvalitetsområde Tillgänglighet totalt och per enskild färjeled"

3. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Turlistan

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 3. Hur lätt det är att förstå turlistan)



Denna faktor mäter i vilken utsträckning resenärerna tycker det är lätt att förstå turlistan. Betyget totalt är högt och i princip oförändrat (91). Tre leder har ett index på 100 (Arnö-, Högsäter- och Ammeröleden).

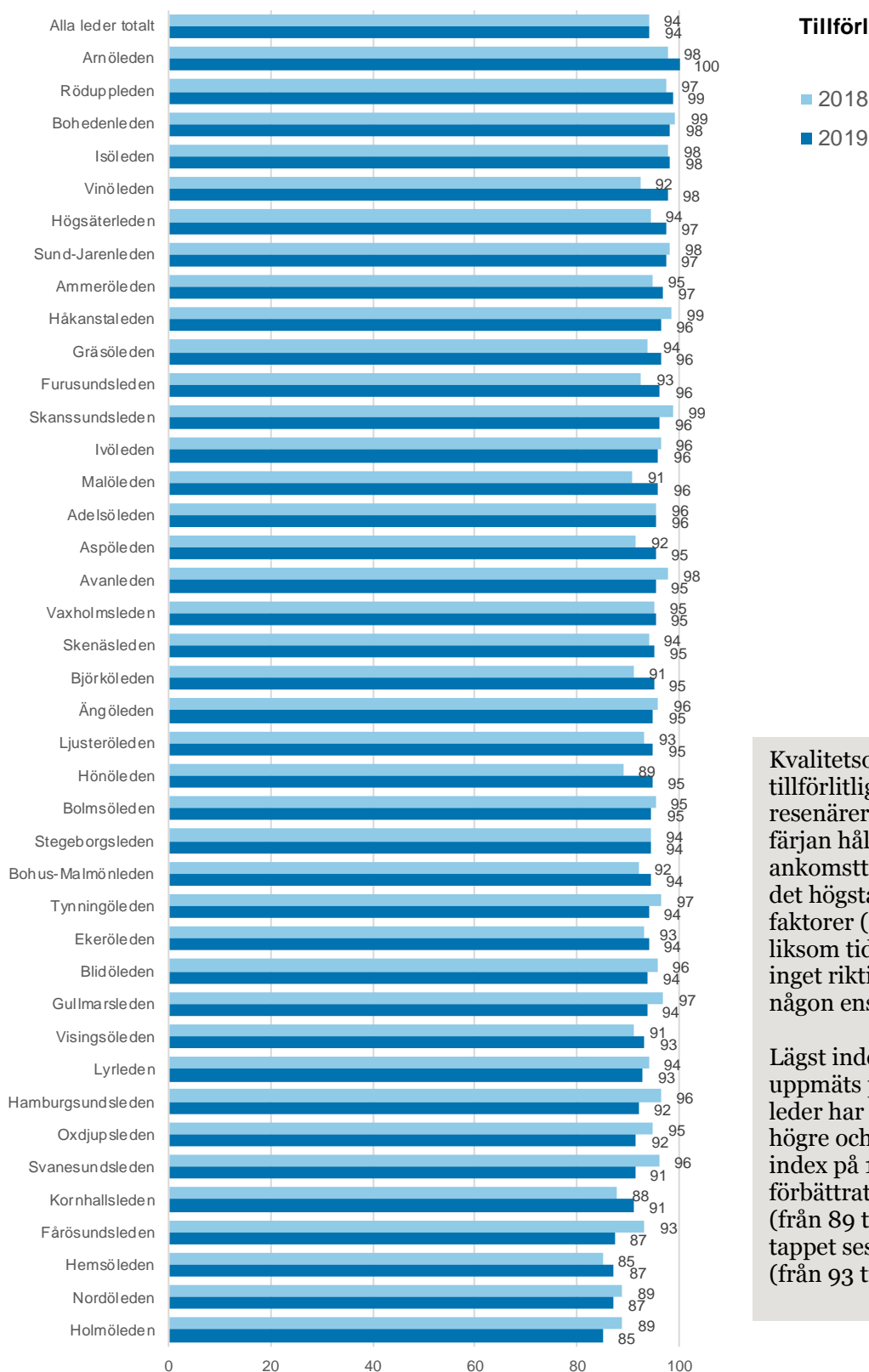
På Vinöleden ser vi den största förbättringen jämfört med 2018 (från 64 till 74).

På Gullmarsleden har index sjunkit från 94 till 85.

Fig. 3.3 "Kvalitetsområde Turlistan totalt och per enskild färjeled"

4. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Tillförlitlighet

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 4. Att hålla avgångs- och ankomsttider)



Tillförlitlighet

■ 2018

■ 2019

Kvalitetsområdet tillförlitlighet mäter om resenärerna uppfattar att färjan håller avgångs- och ankomsttiderna. Här uppmäts det högsta betyget av alla faktorer (94) på riksnivå i år, liksom tidigare år. Vi ser heller inget riktigt svagt resultat på någon enskild led.

Lägst index ligger på 85 och uppmäts på Holmöleden. 24 leder har ett index på 95 eller högre och Arnöleden har ett index på 100. Hönöleden har förbättrat sitt resultat mest (från 89 till 95) medan största tappet ses på Fårösundsleden (från 93 till 87).

Fig. 3.4 "Kvalitetsområde Tillförlitlighet totalt och per enskild färjeled"

5. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Information

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 5. Information vid färjeläget och ombord på färjan + fråga 6. Information vid störningar eller förändringar av turer)

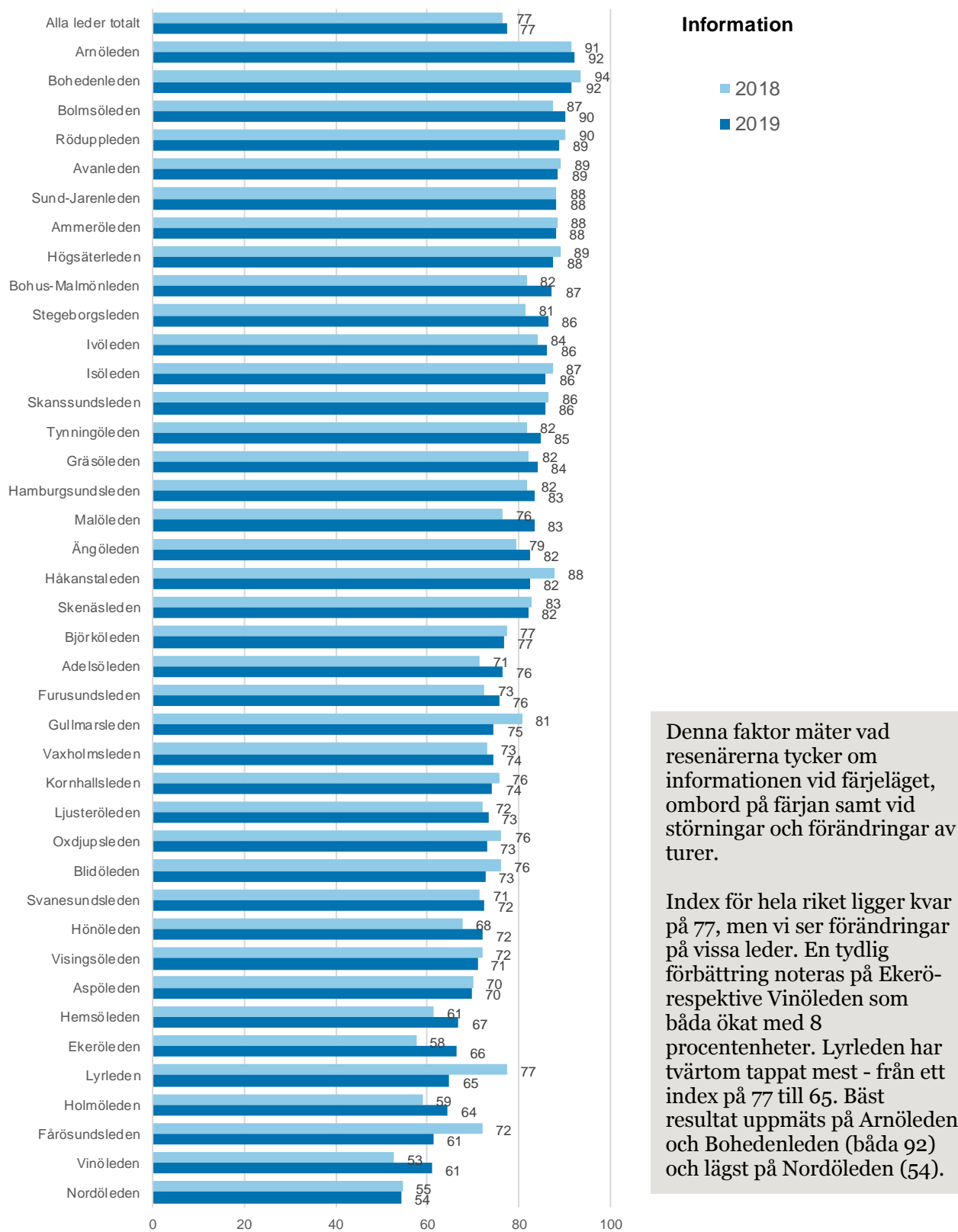
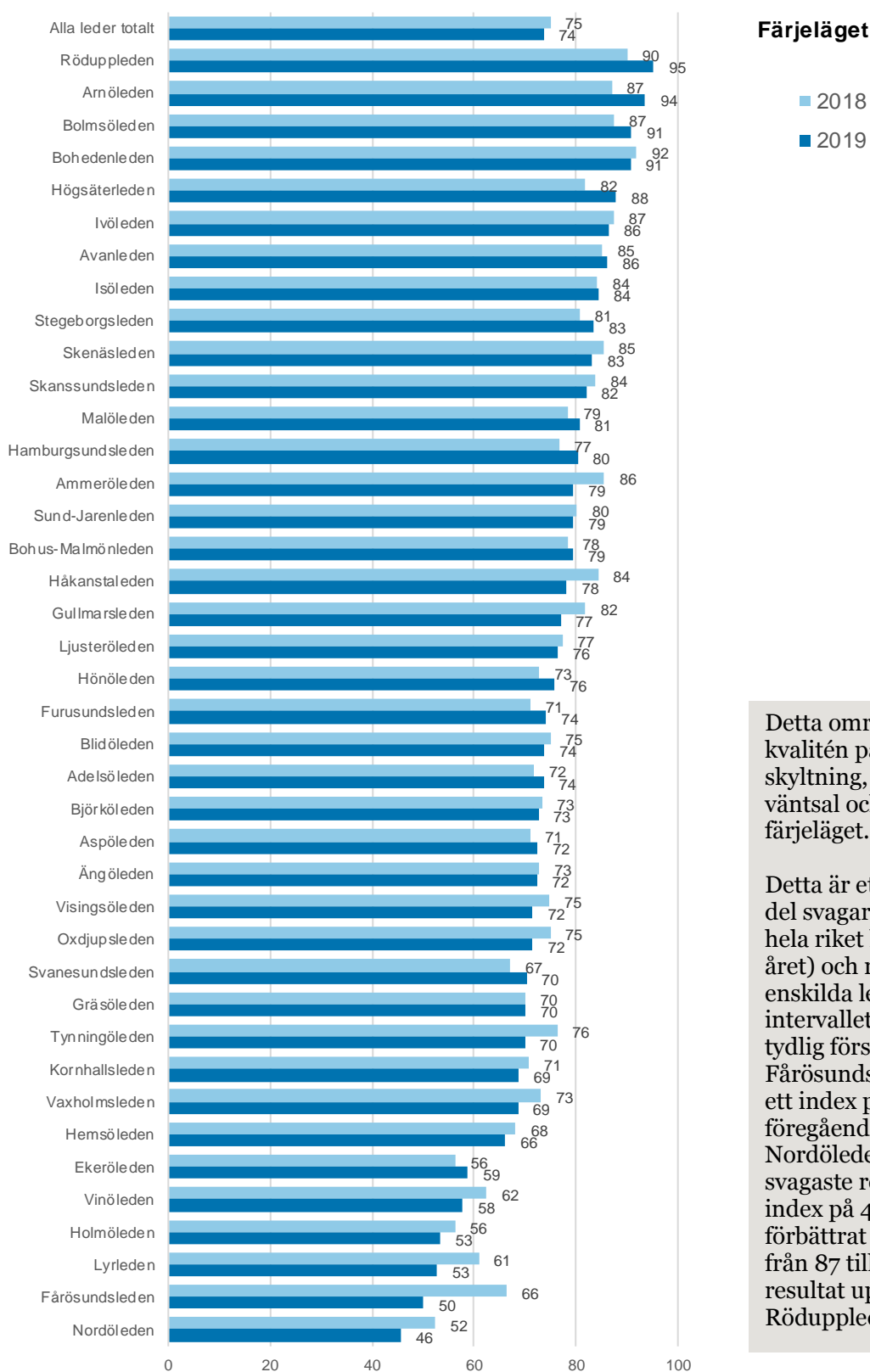


Fig. 3.5 "Kvalitetsområde Information totalt och per enskild färjeled"

6. De enskilda färjelägena – kvalitetsområde Färjeläget

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 7. Tydlighet vid färjeläget – skyltning, vägmarkeringar, anvisningar + fråga 8. Service vid färjeläget – väntsal, parkeringar, köplatser m.m)



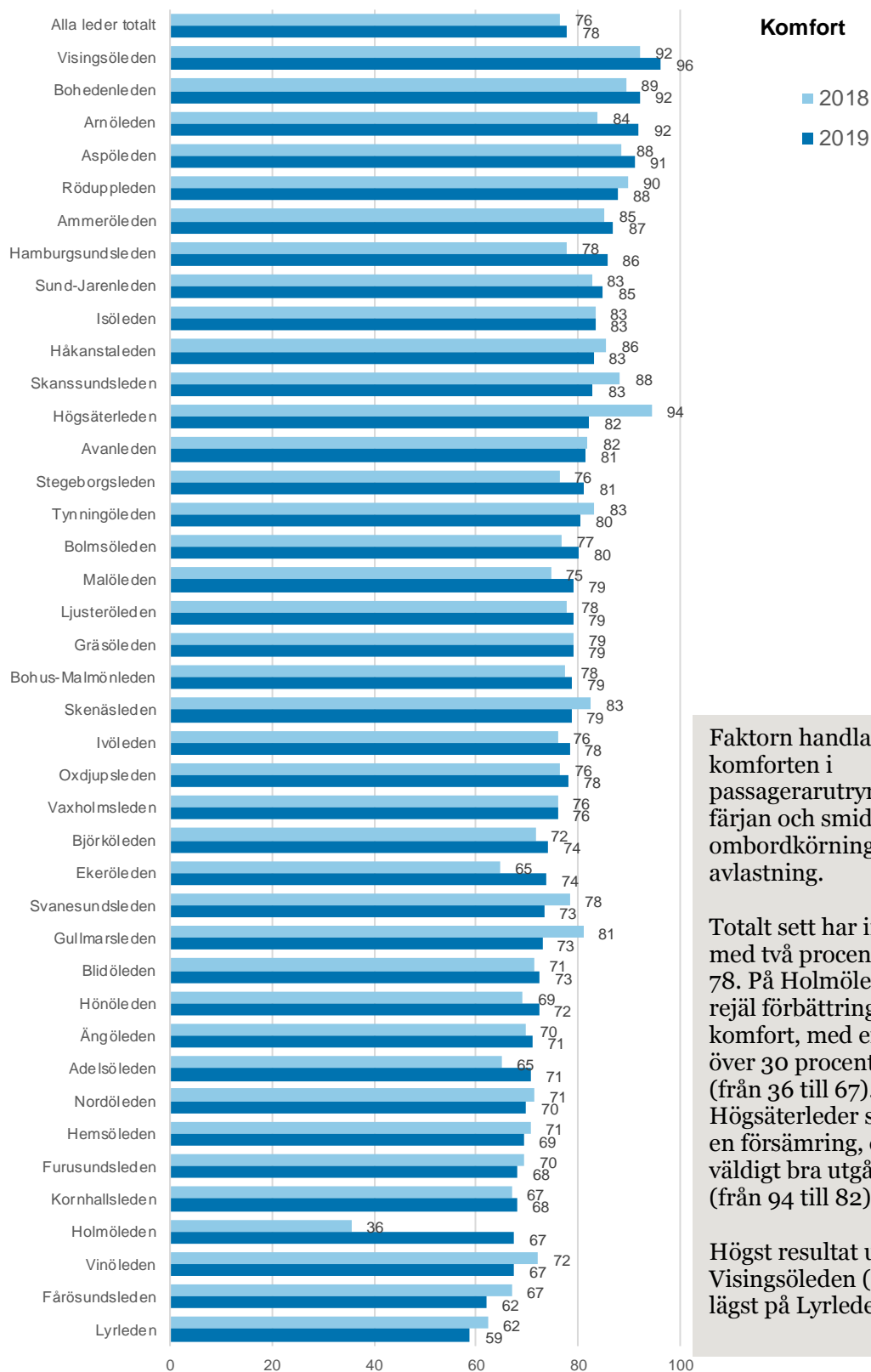
Detta område handlar om kvalitén på till exempel skyltning, vägmarkeringar, väntsal och parkeringar vid färjeläget.

Detta är ett område med en del svagare resultat. Index för hela riket ligger på 74 (75 förra året) och resultaten på de enskilda lederna finns i intervallet 46–95. Vi ser en tydlig försämring på Fårösundsleden som i år har ett index på 50 (66 i föregående mätning). Nordöleden uppvisar dock det svagaste resultatet med ett index på 46. Arnöleden har förbättrat sitt resultat mest, från 87 till 94, men bäst resultat uppmäts på Röduplicleden (95).

Fig. 3.6 "Kvalitetsområde Färjeläget totalt och per enskild färjeled"

7. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Komfort

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 9. Komfort i passagerarutrymmet ombord på färjan + fråga 12. Smidighet vid ombordkörning och avlastning)



Faktorn handlar om komforten i passagerarutrymmet på färjan och smidigheten vid ombordkörning och avlastning.

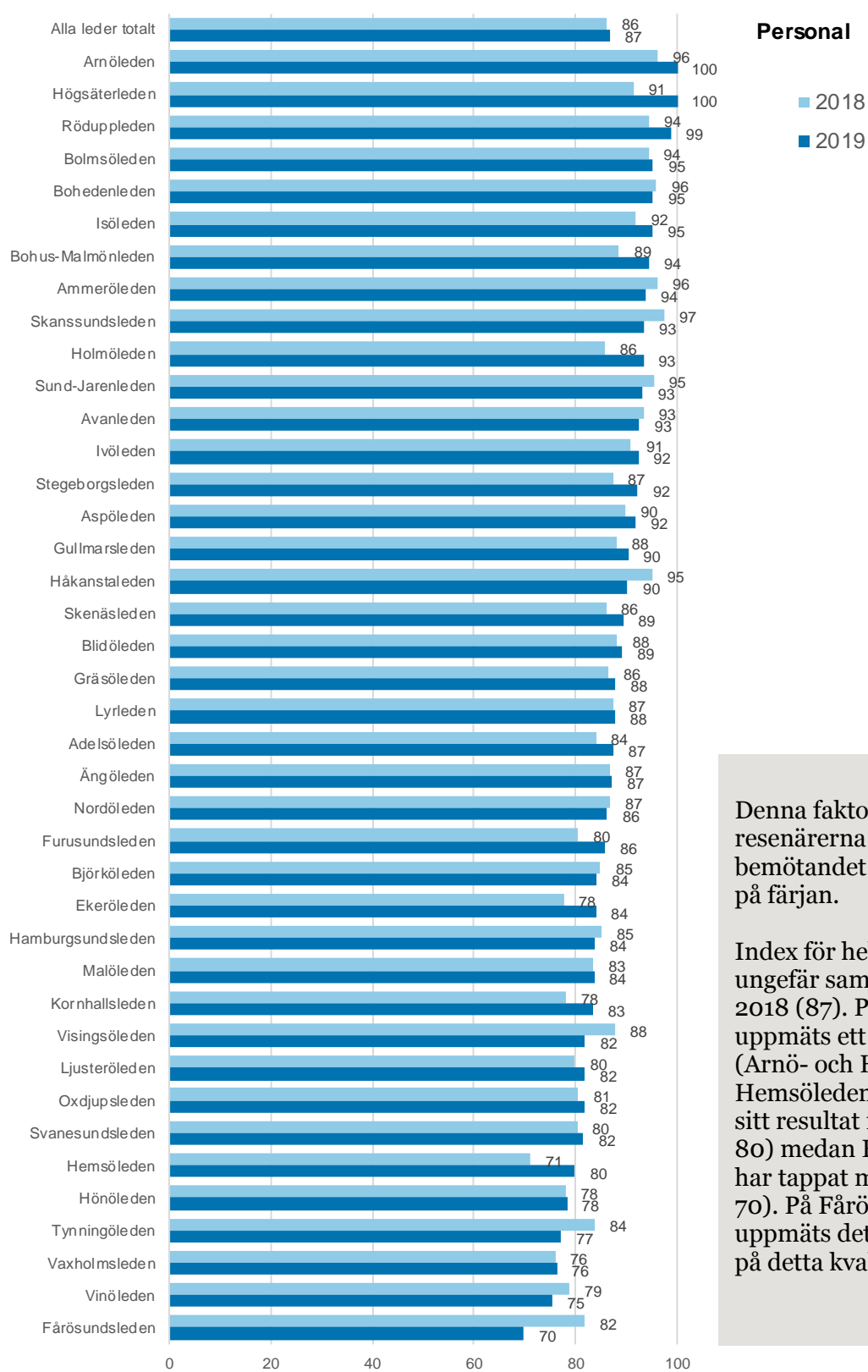
Totalt sett har index ökat med två procentenheter till 78. På Holmöleden ser vi en rejäl förbättring på faktorn komfort, med en ökning på över 30 procentenheter (från 36 till 67). På Högsäterleder ser vi istället en försämring, dock från ett väldigt bra utgångsläge (från 94 till 82).

Högst resultat uppmäts på Visingsöleden (96) och lägst på Lyrleden (59).

Fig. 3.7 "Kvalitetsområde Komfort totalt och per enskild färjeled"

8. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Personal

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 10. Personalens uppträdande – förtroendeingivande, serviceinriktade m.m)



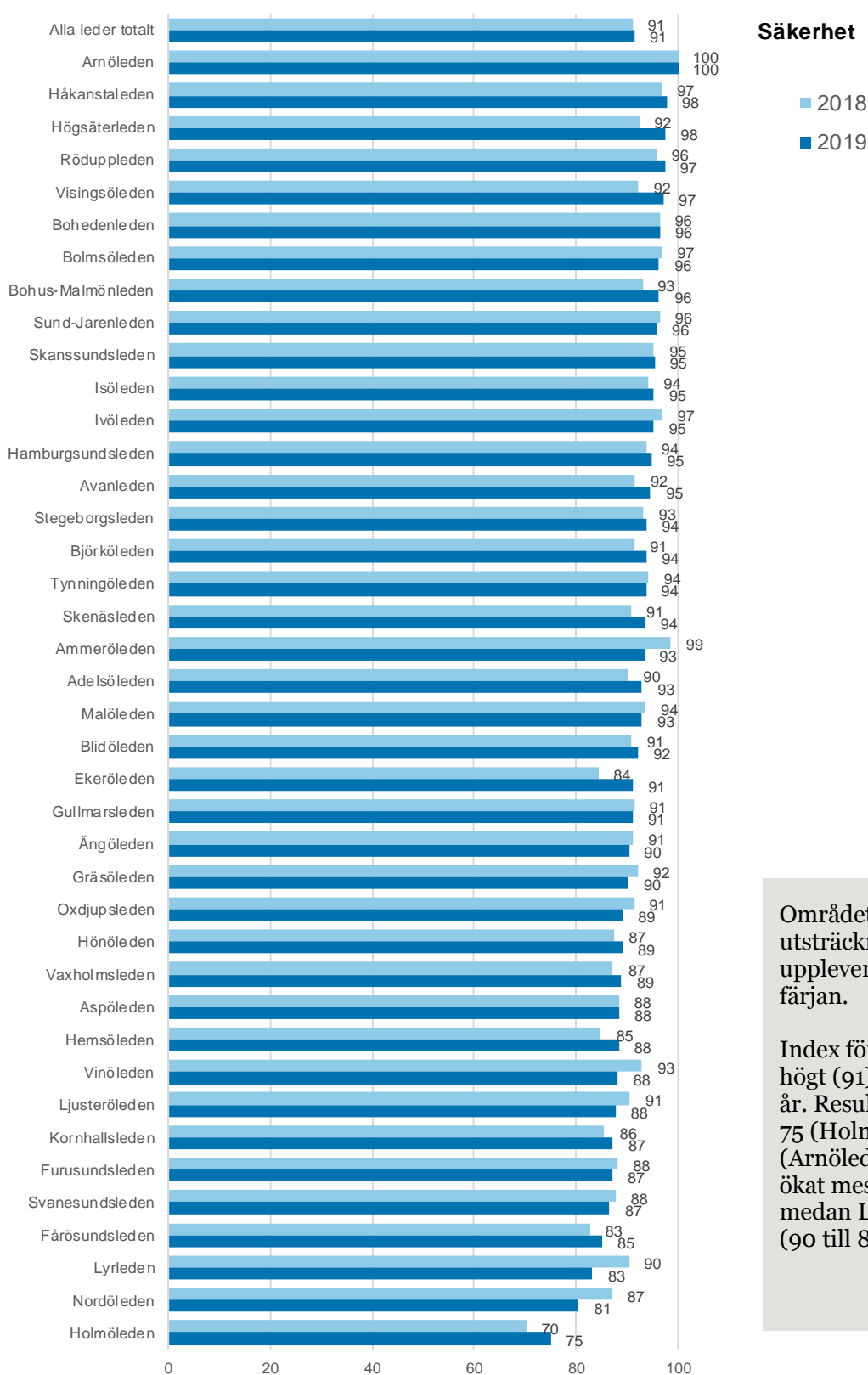
Denna faktor handlar om vad resenärerna tycker om bemötandet från personalen på färjan.

Index för hela riket ligger på ungefär samma nivå som 2018 (87). På två leder uppmäts ett index på 100 (Arnö- och Högsäterleden). Hemsöleden har förbättrat sitt resultat mest (från 71 till 80) medan Fårösundsleden har tappat mest (från 82 till 70). På Fårösundsleden uppmäts det lägsta resultatet på detta kvalitetsområde.

Fig. 3.8 "Kvalitetsområde Personal totalt och per enskild färjeled"

9. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Säkerhet

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 11. Säkerhet ombord på färjan)



Området handlar om i vilken utsträckning resenärerna upplever säkerhet ombord på färjan.

Index för riket totalt ligger högt (91) precis som tidigare år. Resultat finns i intervallet 75 (Holmöleden) och 100 (Arnöleden). Ekeröleden har ökat mest (från 84 till 91) medan Lyrleden tappat mest (90 till 83).

Fig. 3.9 "Kvalitetsområde Säkerhet totalt och per enskild färjeled"

10. De enskilda färjelederna – kvalitetsområde Informationstjänster och miljö
(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för fråga 14-16. Färjerederiets hemsida, talsvar och miljöarbete)

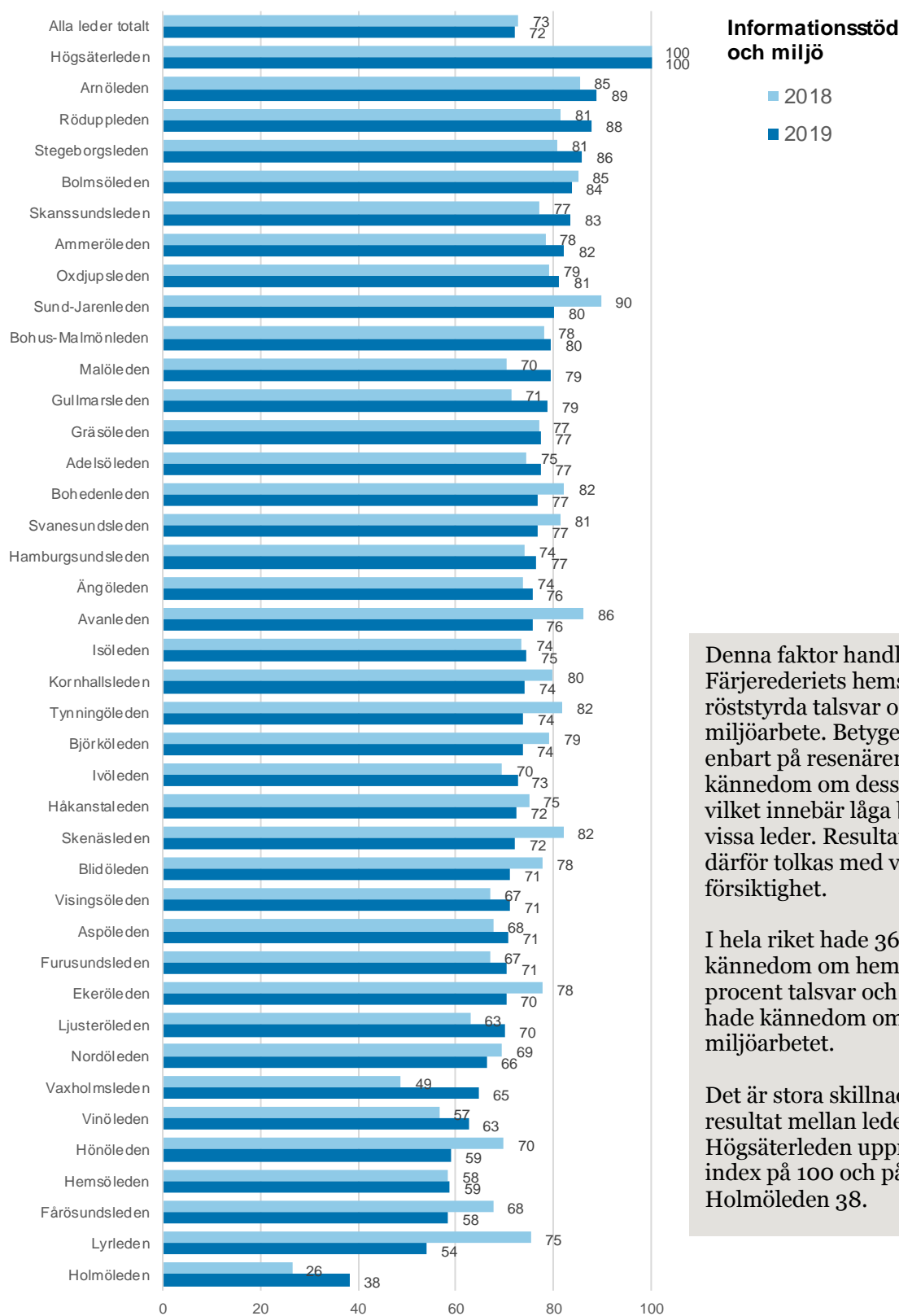


Fig. 3.10 "Kvalitetsområde Informationstjänster och miljö totalt och per enskild färjeled"

11. De enskilda färjelederna – fördelning kön och ålder

Tab. 3.2 Sammanställning av kön och åldersfördelning per färjeled och totalt

Färjeled	Man	Kvinna	18-24	25-34	35-44	45-64	65+
Alla leder totalt	63	37	4	10	12	40	33
Adelsö leden	56	44	5	8	12	44	30
Ammerö leden	62	38	8	14	11	39	28
Arnö leden	60	40	9	11	17	33	30
Aspö leden	58	42	3	8	12	27	50
Avan leden	59	41	5	11	17	39	28
Björkö leden	58	42	6	10	14	50	20
Blidö leden	68	32	4	9	9	34	44
Boheden leden	64	36	6	15	12	40	27
Bohus-Malmö leden	67	33	1	7	8	26	58
Bolmsö leden	61	39	4	8	11	48	29
Ekerö leden	66	34	3	14	22	44	16
Furusunds leden	69	31	3	5	8	29	54
Fårösunds leden	61	39	5	11	10	41	34
Gräsö leden	68	32	3	5	5	40	48
Gullmars leden	69	31	5	11	16	36	32
Hamburgsunds leden	65	35	4	14	13	36	32
Hemsö leden	65	35	3	7	12	34	44
Holmö leden	48	52	6	22	11	36	25
Håkanstaleden	70	30	10	14	10	37	29
Högsäter leden	51	49	5	0	10	49	36
Hönö leden	58	42	7	12	16	43	22
Isö leden	61	39	3	12	19	44	22
Ivö leden	63	37	3	10	13	40	33
Kornhalls leden	67	33	5	15	16	45	19
Ljusterö leden	66	34	3	7	10	38	42
Lyr leden	58	42	4	10	10	46	30
Malö leden	68	32	5	8	9	46	32
Nordö leden	54	46	9	11	10	43	28
Oxdjups leden	72	28	4	5	15	46	30
Rödupple den	62	38	12	10	12	31	35
Skanssunds leden	68	32	2	9	12	45	32
Skenäs leden	63	37	1	9	10	31	48
Stegeborgs leden	66	34	1	15	11	37	36
Sund-Jaren leden	74	26	1	9	11	43	35
Svanesunds leden	57	43	10	10	14	40	26
Tynningö leden	69	31	2	7	11	44	35
Vaxholms leden	62	38	4	14	16	45	21
Vinö leden	51	49	2	11	9	37	40
Visingsö leden	51	49	7	10	16	38	29
Ängö leden	68	32	6	8	9	43	35

12. De enskilda färjelederna – fördelning efter hur ofta man åker med färjan

Tab. 3.3 Sammanställning efter hur ofta man åker per färjeled och totalt

Färjeled	Varje dag	Någon/några gånger per vecka	Någon/några gånger per månad	Någon/några gånger per halvår	Någon/några gånger per år	Det var första gången jag reste med färjan
Alla leder totalt	21	34	20	8	11	5
Adelsö leden	45	40	9	2	2	1
Ammerö leden	21	31	16	19	9	4
Arnö leden	15	38	25	2	6	15
Aspö leden	20	45	17	6	9	2
Avanleden	21	48	17	6	6	2
Björkö leden	47	27	11	7	5	3
Blidö leden	13	46	26	6	7	2
Bohedenleden	27	32	22	8	9	2
Bohus-Malmöleden	14	45	22	8	7	3
Bolmsö leden	4	7	12	12	40	25
Ekerö leden	38	28	19	5	6	3
Furusundsleden	11	54	22	7	4	1
Fårösundsleden	21	32	14	9	11	13
Gräsö leden	26	46	20	3	4	1
Gullmarsleden	14	31	30	10	13	3
Hamburgsundsleden	24	37	21	6	6	5
Hemsö leden	14	45	14	10	12	5
Holmö leden	3	34	28	9	14	12
Håkanstaleden	13	36	29	11	9	2
Högsäterleden	5	33	14	14	28	7
Hönö leden	37	34	17	4	7	1
Isö leden	19	35	26	8	11	1
Ivö leden	20	25	14	5	26	10
Kornhallsleden	37	30	17	6	9	1
Ljusterö leden	13	46	24	7	6	4
Lyrleden	14	39	25	8	9	5
Malö leden	20	31	20	8	13	9
Nordö leden	25	38	19	9	6	3
Oxdjupsleden	18	22	21	14	19	7
Röduppleden	5	36	32	9	13	5
Skanssundsleden	4	14	31	15	28	8
Skenäsleden	15	28	25	13	9	10
Stegeborgsleden	11	19	19	14	28	9
Sund-Järenleden	5	20	32	9	22	12
Svanesundsleden	31	34	18	8	8	1
Tynningö leden	30	42	17	4	5	3
Vaxholmleden	46	26	17	6	5	1
Vinö leden	10	54	19	4	8	5
Visingsö leden	17	33	21	2	15	13
Ångö leden	9	29	18	13	19	12

13. De enskilda färjelederna – fördelning efter syfte och färdmedel

Tab. 3.4 Sammanställning efter resans syfte samt färd sätt per färjeled och totalt

Färjeled	Till/från arbete/ skola	Fritidsresa/ semester- resa	Resa/ transport i yrket	Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)	Person- bil	Tyngre fordon som lastbil, buss som förare	Med buss som passa- gerare	M C/ Moped/ Cykel	Gång- trafikant
Alla leder totalt	27	42	13	18	89	4	1	3	3
A delsö leden	52	14	15	20	89	4	2	2	2
Ammerö leden	24	32	15	29	93	3	0	4	0
Arnö leden	23	31	21	25	94	6	0	0	0
Aspö leden	24	40	6	30	80	3	0	9	7
Avanleden	46	17	8	29	96	2	0	2	0
Björkö leden	49	29	7	15	79	4	2	6	10
Blidö leden	22	29	26	23	85	12	1	1	0
Bohedenleden	27	41	11	21	96	2	0	2	1
Bohus-M alm ö leden	21	25	21	33	92	7	0	0	0
Bolmsö leden	6	79	5	10	81	2	0	16	0
Ekerö leden	59	12	19	10	94	2	0	4	0
Furusundsleden	17	44	19	21	92	6	2	0	0
Fårösundsleden	24	38	21	17	90	7	0	1	1
Gräsö leden	25	38	10	27	96	1	0	1	2
Gullmarsleden	21	46	11	22	94	5	0	1	0
Hamburgsundsleden	27	21	30	22	82	12	0	2	4
Hemsö leden	22	29	24	24	94	5	0	1	0
Holmö leden	20	67	7	7	19	0	0	2	78
Håkanstaleden	26	36	13	26	95	5	0	1	0
Högsäterleden	12	63	12	14	95	2	0	2	0
Hönö leden	41	33	7	19	82	4	4	4	6
Isö leden	27	39	11	23	97	2	0	0	0
Ivö leden	16	64	10	11	90	4	1	5	0
Kornhallsleden	49	31	5	14	95	3	0	1	1
Ljusterö leden	18	49	12	20	97	3	0	0	0
Lyrleden	21	57	8	15	92	6	0	1	1
Malö leden	21	51	12	16	95	4	0	0	0
Nordö leden	30	47	8	15	73	3	3	4	16
Oxdjupsleden	28	51	9	11	97	2	0	1	0
Röduppleden	10	61	9	19	92	3	0	5	0
Skanssundsleden	8	81	6	4	89	3	0	8	0
Skenäsleden	27	44	19	10	95	5	0	0	0
Stegeborgsleden	19	57	15	9	95	4	0	0	1
Sund-Jarenleden	14	56	16	13	82	8	0	9	0
Svanesundsleden	38	35	7	20	85	4	1	5	4
Tynningö leden	25	44	9	22	98	1	0	1	0
Vaxholmsleden	42	27	15	16	91	2	0	1	6
Vinö leden	20	39	19	23	90	2	0	0	8
Visingsö leden	26	53	6	15	80	2	2	4	12
Ä ngö leden	14	59	9	18	88	5	1	6	1

Kap 4 Uppdelning av materialet på bakgrundsvariabler

1. Uppdelning på kön (Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för varje fråga)

Tab. 4.1 Uppdelning på kön för andelen nöjda på kvalitetsområden, helhetsintryck samt totalindex

	Man	Kvinna
Tillgänglighet	75	72
Turlistan	91	91
Tillförlitlighet	94	95
Information	77	79
Färjeläget	74	74
Komfort	77	79
Personal	87	87
Säkerhet	91	92
Helhetsintryck	92	93
Informationsstöd och miljö	72	73
TOTALINDEX	82	82

Här ser vi vissa skillnader mellan könen. Män är mer nöjda med tillgängligheten medan kvinnor är mer nöjda med informationen och komforten. Totalindex är dock detsamma för kvinnor och män.

2. Uppdelning på ålder (Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för varje fråga)

Tab. 4.2 Uppdelning av andelen nöjda på kvalitetsområden, helhetsintryck samt totalindex efter ålder

	18-24	25-34	35-44	45-64	65+
Tillgänglighet	71	77	72	71	77
Turlistan	90	89	89	91	92
Tillförlitlighet	92	93	93	94	95
Information	73	77	78	77	78
Färjeläget	81	78	72	71	76
Komfort	82	78	79	75	80
Personal	83	84	86	86	90
Säkerhet	91	91	90	91	93
Helhetsintryck	92	90	91	92	94
Informationsstöd och miljö	77	71	65	71	76
TOTALINDEX	82	82	80	81	84

Skillnaderna mellan olika åldersgrupper är små, men de yngre och äldre är något mer nöjda än medelålders resenärer.

3. Uppdelning på hur ofta man reser

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för varje fråga)

Tab. 4.3 Uppdelning av andelen nöjda på kvalitetsområden, helhetsintryck samt totalindex efter hur ofta man reser

	Varje dag	Någon/några gånger per vecka	Någon/några gånger per månad	Någon/några gånger per halvår	Någon/några gånger per år	Det var första gången jag reste med färjan
Tillgänglighet	64	73	81	81	82	90
Turlistan	89	91	92	90	93	89
Tillförlitlighet	91	94	96	95	95	94
Information	74	76	79	81	81	86
Färjeläget	66	72	77	79	81	86
Komfort	73	78	80	81	82	87
Personal	80	86	90	90	93	93
Säkerhet	90	91	93	92	93	92
Helhetsintryck	86	92	95	97	96	96
Informationsstöd och miljö	69	72	76	69	84	89
TOTALINDEX	77	81	85	84	87	89

Resenärer som reser ofta med färjan är mindre nöjda.

4. Uppdelning efter vilket ärende man har när man reser

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för varje fråga)

Tab. 4.4 Uppdelning av andelen nöjda på kvalitetsområden, helhetsintryck samt totalindex efter vilket ärende man har när man reser

	Till/från arbete/skola	Fritidsresa/semesterresa	Resor/transport i yrket	Resor för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som t ex frisör, vård)
Tillgänglighet	67	80	77	73
Turlistan	90	91	91	91
Tillförlitlighet	91	96	94	94
Information	73	80	78	78
Färjeläget	69	77	75	74
Komfort	74	80	79	79
Personal	83	89	86	87
Säkerhet	89	92	92	93
Helhetsintryck	88	95	93	92
Informationsstöd och miljö	68	76	69	75
TOTALINDEX	78	85	82	83

Resenärer som åker till arbete/skola är minst nöjda medan resenärer som använder färjan i samband med fritids- eller semesterresa är mest nöjda, ett känt mönster i denna typ av mätningar.

5. Uppdelning på hur man reser

(Andelen ganska bra + mycket bra/antal svar för varje fråga)

Tab. 4.5 Uppdelning av andelen nöjda på kvalitetsområden, helhetsintryck samt totalindex efter hur man reser

	Personbil	Tyngre fordon som lastbil, buss som förare	Med buss som passagerare	M C/M oped/Cykel	Gångtrafikanter
Tillgänglighet	74	78	73	79	61
Turlistan	91	92	86	91	82
Tillförlitlighet	94	91	89	95	92
Information	78	81	63	82	64
Färjeläget	74	79	66	77	64
Komfort	78	81	78	81	76
Personal	87	87	80	93	85
Säkerhet	92	92	94	92	86
Helhetsintryck	93	93	91	94	77
Informationsstöd och miljö	72	74	67	77	57
TOTALINDEX	82	84	77	85	74

Personer som reser med MC/moped/cykel är mest nöjda, medan gångtrafikanter är minst nöjda.

Kap 5 Analys och slutsatser

5.1 Sammanfattning av resultat

Fråga	Nöjdhet per kvalitetsområde	2019	Jämf.	Trend	2018	2017	2016	2015
4	Tillförlitlighet	94%			94%	94%	93%	93%
11	Säkerhet	91%			91%	91%	90%	91%
3	Turlistan	91%			90%	90%	91%	89%
10	Personal	87%			86%	87%	86%	85%
9, 12	Komfort	78%	↑		76%	77%	77%	76%
5, 6	Information	77%			77%	77%	75%	73%
1, 2	Tillgänglighet	74%	↓		75%	76%	76%	76%
7, 8	Färjeläget	74%	↓		75%	74%	74%	74%
15, 17, 19	Informationsstöd och miljö	72%			73%	73%	72%	71%
	TOTALINDEX	82%			82%	82%	82%	81%

13	HELHETSINTRYCK	92%			93%	93%	93%	92%
-----------	-----------------------	------------	--	--	------------	------------	------------	------------

% för nöjdhet beräknas genom aritmetiska medelvärdet av frågornas totala nöjdhet
 ((fråga 1+fråga 2)/2) \sum "Ganska bra" + "Mycket bra" / \sum svar, exkluderat "Kan ej bedöma"

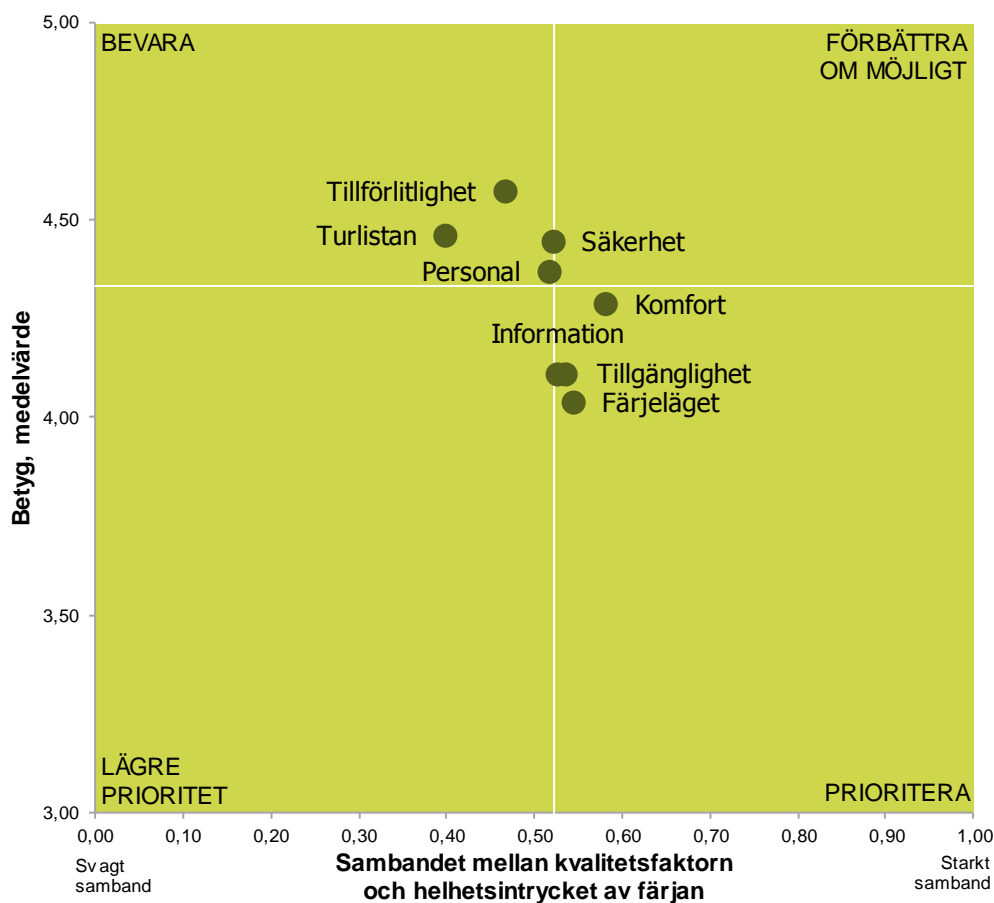
Jämförelse: Utveckling mot föregående mätning (ökning eller minskning av andel nöjda på minst 1 procent innan avrundning)

Trend: Långsiktig utveckling (ökning eller minskning av andel nöjda på minst 10 procent)

Totalindex uttrycker den genomsnittliga nöjdheten, dvs andelen som angivit "Ganska bra" eller "Mycket bra" per kvalitetsområde/antal områden (9 st).

I likhet med tidigare år är resultaten för hela riket stabila. *Komfort* har ökat med två procentenheter och *tillgänglighet* och *färjeläget* har minskat med en procentenhet vardera. Att just de senare nämnda gått ned något kan sannolikt förklaras av att datainsamlingen gjordes när en större andel som reser varje dag besvarade enkäten. Tabell 4.3 visar att just på dessa områden (*tillgänglighet* och *färjeläget*) är skillnaden som störst mellan de som reser varje dag och de som reste med färjan första gången. Övriga värden ligger på samma nivå som tidigare, med *tillförlitlighet* och *säkerhet* i topp.

5.2 Prioriteringsmatrisen



På den vågräta axeln visas korrelationsmättet som anger hur starkt kvalitetsfaktorerna korrelerar med helhetsbedömningen (skala 0-1)¹. Högre värden innebär starkare samband med helhetsbetyget. De kvalitetsfaktorer som finns till höger i matrisen har därför ett starkare samband med helhetsbetyget än de kvalitetsfaktorer som finns till vänster. På den lodräta axeln visas genomsnittsbetyget för de olika kvalitetsfaktorerna. Här har svarsalternativen omvandlats till skalan 1-5 där låga värden innebär låga betyg (respondenter som svarat *kan ej bedöma* ingår inte i denna analys). Den lodräta linjen som finns inne i matrisen markerar medianvärdet för korrelationen. Motsvarande vågräta linje markerar medianvärdet för betyget på kvalitetsfaktorerna.

Kvalitetsområden som bör prioriteras

Prioriteringsmatrisen 2019 är påfallande lik motsvarande 2018. I den prioriterade kvadranten finns även i år kvalitetsfaktorerna *komfort*, *information* och *färjeläget*. Nytt är att även *tillgänglighet* finns i den prioriterade kvadranten. *Komfort* är den faktor som har starkast samband med helhetsbetyget (korrelation=0,58) samtidigt som dess betyg (4,29) ligger strax under medianen (4,4). Näst starkast samband med helhetsbetyget har *färjeläget*

¹ En korrelationskoefficient kan generellt anta värden mellan -1 och 1, där -1 innebär att maximalt negativt samband (höga värden på den ena variabeln motsvaras av låga värden på den andra variabeln) och 1 ett maximalt positivt samband (höga värden på den ena variabeln motsvaras av höga värden på den andra variabeln). En korrelationskoefficient på 0 innebär att det saknas samband mellan de variabler som jämförs. I matrisen kan korrelationsmättet endast anta värden mellan 0 (inget samband) och 1 (maximalt positivt samband).

(korrelation 0,54) och samtidigt det lägst uppmätta betyget av alla faktorer (4,04). *Information* och *tillgänglighet* har i princip lika stark korrelation med helhetsintrycket (0,52 respektive 0,53) och båda har betyg under medianen (båda har betyget 4,11).

Kvalitetsområden som bör förbättras om möjligt

I denna kvadrant finns faktorer som redan idag har höga betyg men en relativt stark korrelation med helhetsbetyget. Här finns alltså potentiellt ytterligare ökad nöjdhet hos resenärerna vid ökad kvalitet. Faktorerna *säkerhet* (korrelation 0,52 och betyget 4,45) och *personal* (korrelation 0,52 och betyget 4,29) ligger precis på gränsen till denna kvadrant.

Faktorer som ska bevaras eller har lägre prioritet

Faktorerna till vänster i matrisen korrelerar inte lika starkt med helhetsbedömningen. Dessa får betraktas som framgångsfaktorer som bör vårdas. Försämras kvaliteten kan helhetsintrycket påverkas. Faktorerna *tillförlitlighet* och *turlistan* har höga betyg och en hög andel nöjda men ett svagare samband med helhetsbetyget. I år finns inga faktorer i den lägst prioriterade kvadranten.

Prioriteringsmatriser tas också fram på lednivå och där kan resultaten skilja sig åt gentemot resultatet på riksnivå.

Bilaga: Enkäten

Bästa resenär!

Färjerederiet vill bli bättre. Därför genomför vi idag en undersökning bland våra resenärer. De påståenden och frågor som vi vill att du ska bedöma handlar om Färjerederiets kvalitet och service.

Enkäten kommer att samlas in under resans gång utav en intervjuare från Origo Group.

Vilket betyg ger du färjeleden vad gäller...

	Mycket bra 5	Ganska bra 4	Varken bra eller dåligt 3	Ganska dåligt 2	Mycket dåligt 1	Kan ej bedöma 0
1. ...hur turerna passar dina behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ...hur turerna är anpassade till kollektivtrafik?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ...hur lätt det är att förstå turlistan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ...att hålla avgångs- och ankomsttider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ...information vid färjeläget och ombord på färjan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ...information vid störningar eller förändringar av turer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ...tydlighet vid färjeläget - skyltning, vägmarkeringar, anvisningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ...service vid färjeläget - väntsal, parkeringar, köplatser m.m?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ...komfort i passagerarutrymmet ombord på färjan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ...personalens uppträdande - förtroendegivande, serviceinriktad m.m?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ...säkerhet ombord på färjan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ...smidighet vid ombordkörning och avlastning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ...helhetsintryck av färjeleden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Har du besökt och använt dig av Färjerederiets hemsida www.farjerederiet.se?

1 Ja

2 Nej - gå till fråga 16

	Mycket bra 5	Ganska bra 4	Varken bra eller dåligt 3	Ganska dåligt 2	Mycket dåligt 1	Kan ej bedöma 0
15. Vilket betyg ger du Färjerederiets hemsida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Har du använt dig av Färjerederiets röststyrda talsvar 0771-65 65 65?

1 Ja

2 Nej - gå till fråga 18

	Mycket bra 5	Ganska bra 4	Varken bra eller dåligt 3	Ganska dåligt 2	Mycket dåligt 1	Kan ej bedöma 0
17. Vilket betyg ger du Färjerederiets röststyrda talsvar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Känner du till Färjerederiets miljöarbete?

1 Ja

2 Nej - gå till fråga 20

	Mycket bra 5	Ganska bra 4	Varken bra eller dåligt 3	Ganska dåligt 2	Mycket dåligt 1	Kan ej bedöma 0
19. Vilket betyg ger du Färjerederiets miljöarbete?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. Om du har svarat mycket dåligt eller ganska dåligt på någon eller några av frågorna 1-13 samt 15-17 och 19 vill vi gärna att du motiverar dina svar nedan. Dina synpunkter kommer att ligga till grund för Färjerederiets förbättringsarbete.

.....

.....

.....

.....

Fortsättning på baksidan!

21. Är du...? 1 Man 2 Kvinna

22. Vilket år är du född?

23. Hur ofta reser du med färjan?

- 1 Varje dag
- 2 Någon/några gånger per vecka
- 3 Någon/några gånger per månad
- 4 Någon/några gånger per halvår
- 5 Någon/några gånger per år
- 6 Det är första gången jag reser med färjan

24. Vilket är ditt huvudsakliga syfte med din resa idag?

- 1 Till/från arbete/skola
- 2 Fritidsresa/semesterresa
- 3 Resa/transport i yrket
- 4 Resa för att handla eller utnyttja någon tjänst/service (som ex. frisör, vård)

25. Hur reser du med färjan idag?

- 1 Personbil
- 2 Tyngre fordon som lastbil, buss som förare
- 3 Med buss som passagerare
- 4 MC/Moped/Cykel
- 5 Gångtrafikanter

Intervjuaren kommer gå runt och samla in enkäten men det finns även möjlighet att lägga den i ett förfrankerat kuvert som intervjuaren har och sen lägga kuvertet i en brevlåda.

Tack för din hjälp!

Origo Group



TRAFIKVERKET

Trafikverket, 781 89 Borlänge. Besöksadress: Röda Vägen 1
Telefon: 0771-921 921, Texttelefon: 010-123 50 00

www.trafikverket.se