

# Ivöleden

Antal svar: 296  
Svarsfrekvens: 99%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	79% (82%)
Turlistan	3	95% (95%)
Tillförlitlighet	4	96% (95%)
Information	5, 6	84% (86%)
Färjeläget	7, 8	87% (89%)
Komfort	9, 12	76% (79%)
Personal	10	91% (93%)
Säkerhet	11	97% (97%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	70% (76%)

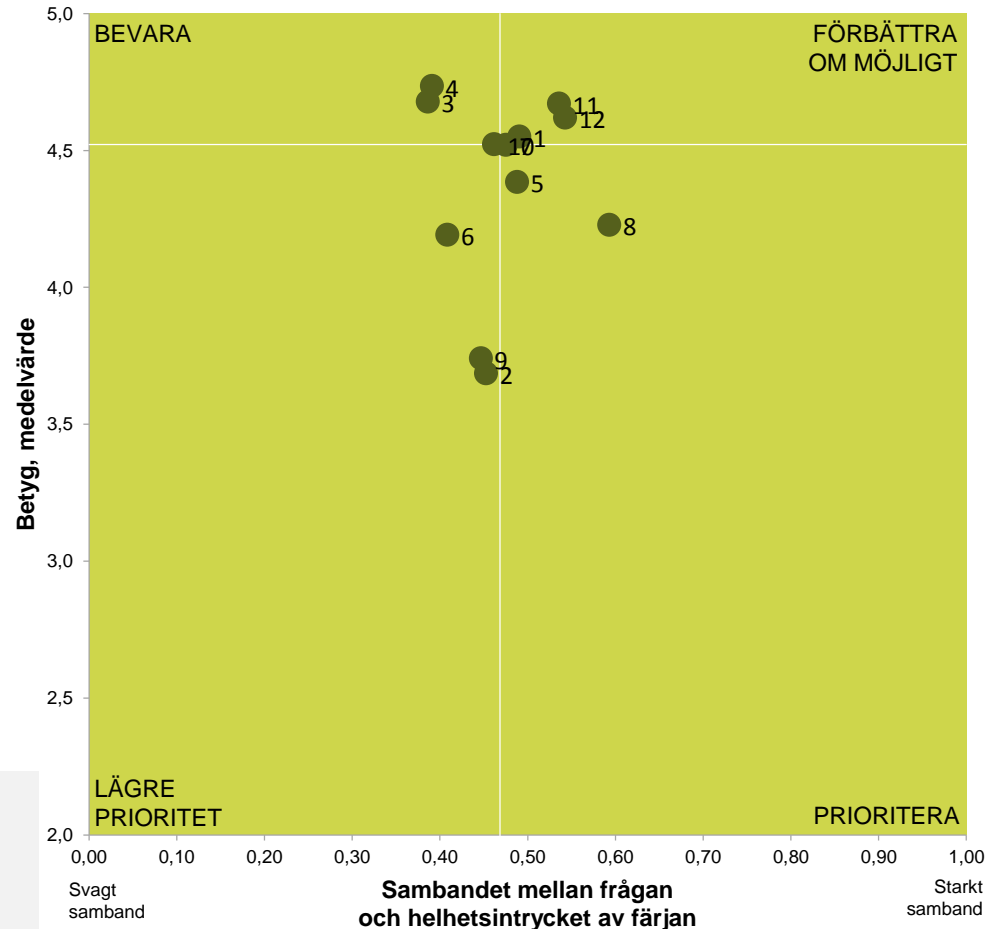
**Totalindex Ivöleden 86% (88%)**  
**Helhetsintryck Ivöleden 97% (98%)**  
 Totalindex för alla leder 81% (79%)  
 Helhetsintryck för alla leder 92% (91%)

Andel nöjda i procent innebär andel som svarat *mycket bra* eller *ganska bra* på en femgradig skala. Inom parentes anges 2017 års resultat. Totalindex är den genomsnittliga andelen nöjda på alla kvalitetsområden.

## FRÅGOR I PRIOMATRISEN:

- Hur turerna passar dina behov
- Hur turerna är anpassade till kollektivtrafik
- Hur lätt det är att förstå turlistan
- Att hålla avgångs- och ankomsttider
- Information vid färjeläget och ombord på färjan
- Information vid störningar eller förändringar av turer
- Tydlighet vid färjeläget – skyltning, vägmarkeringar, anvisningar
- Service vid färjeläget – väntsal, parkeringar, köplatser m.m
- Komfort i passagerarutrymme ombord på färjan
- Personalens uppträdande – förtroendeingivande, serviceinriktad m.m
- Säkerhet ombord på färjan
- Smidighet vid ombordkörning och avlastning

## Priomatris



På den vågräta axeln framgår hur starkt frågan korrelerar med helhetsbedömningen. På den lodräta axeln visas genomsnittsbetyget för frågan. I rutan längst ned till höger finns de frågor som är viktigast att prioritera: De har ett starkare samband med helhetsbedömningen och ett lägre betyg.