

Björköleden

Antal svar: 300

Svarsfrekvens: 100%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	60% (58%)
Turlistan	3	87% (84%)
Tillförlitlighet	4	95% (91%)
Information	5, 6	77% (77%)
Färjeläget	7, 8	73% (73%)
Komfort	9, 12	74% (72%)
Personal	10	84% (85%)
Säkerhet	11	94% (91%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	74% (79%)

Totalindex Björköleden 80% (79%)

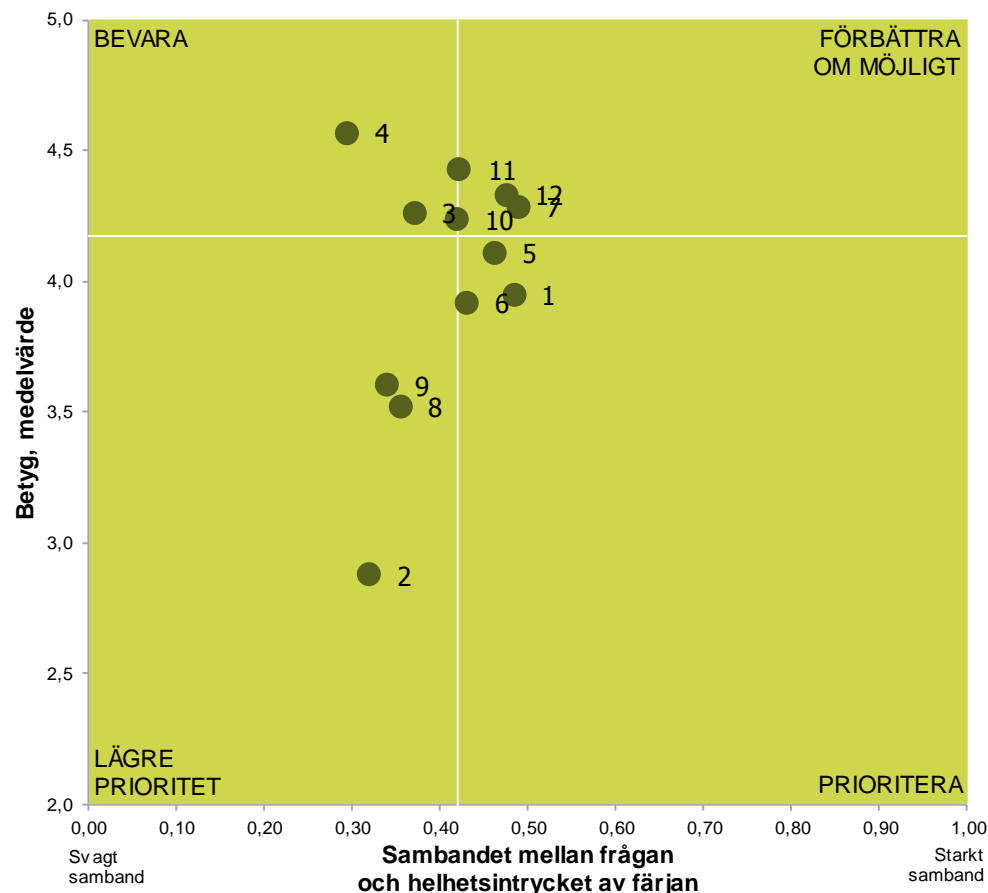
Helhetsintryck Björköleden 91% (90%)

Totalindex för alla leder 82% (82%)

Helhetsintryck för alla leder 92% (93%)

Andel nöjda i procent innebär andel som svarat *mycket bra* eller *ganska bra* på en femgradig skala. Inom parentes anges 2018 års resultat. Totalindex är den genomsnittliga andelen nöjda på alla kvalitetsområden.

Priomatris



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 passagerarutrymmet ombord på färjan
- Personalens uppträdande – förtroendeingivande, serviceinriktad m.m
- Säkerhet ombord på färjan
- Smidighet vid ombordkörning och avlastning

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.