

Lyrleden

Antal svar: 292

Svarsfrekvens: 97%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	53% (62%)
Turlistan	3	91% (92%)
Tillförlitlighet	4	93% (94%)
Information	5, 6	65% (77%)
Färjeläget	7, 8	53% (61%)
Komfort	9, 12	59% (62%)
Personal	10	88% (87%)
Säkerhet	11	83% (90%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	54% (75%)

Totalindex Lyrleden 71% (78%)

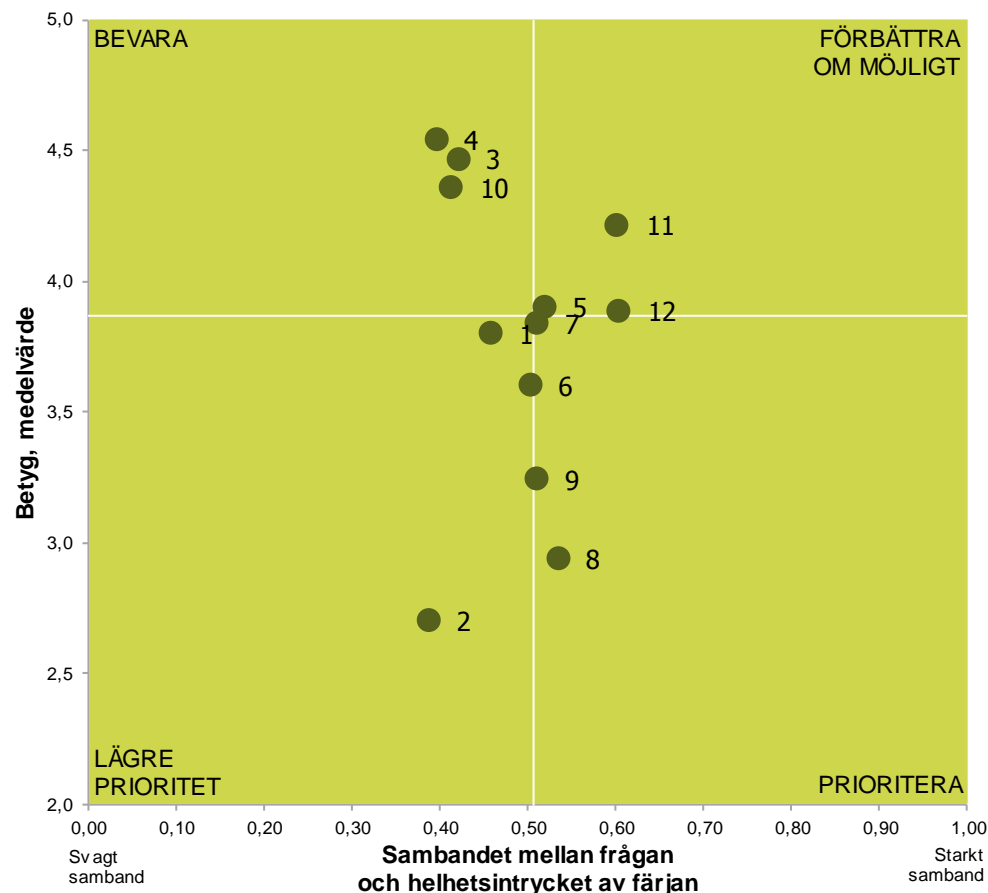
Helhetsintryck Lyrleden 85% (88%)

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 passagerarutrymme 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.