

Nordöleden

Antal svar: 246

Svarsfrekvens: 98%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	55% (60%)
Turlistan	3	69% (68%)
Tillförlitlighet	4	87% (89%)
Information	5, 6	54% (55%)
Färjeläget	7, 8	46% (52%)
Komfort	9, 12	70% (71%)
Personal	10	86% (87%)
Säkerhet	11	81% (87%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	66% (69%)

Totalindex Nordöleden 68% (71%)

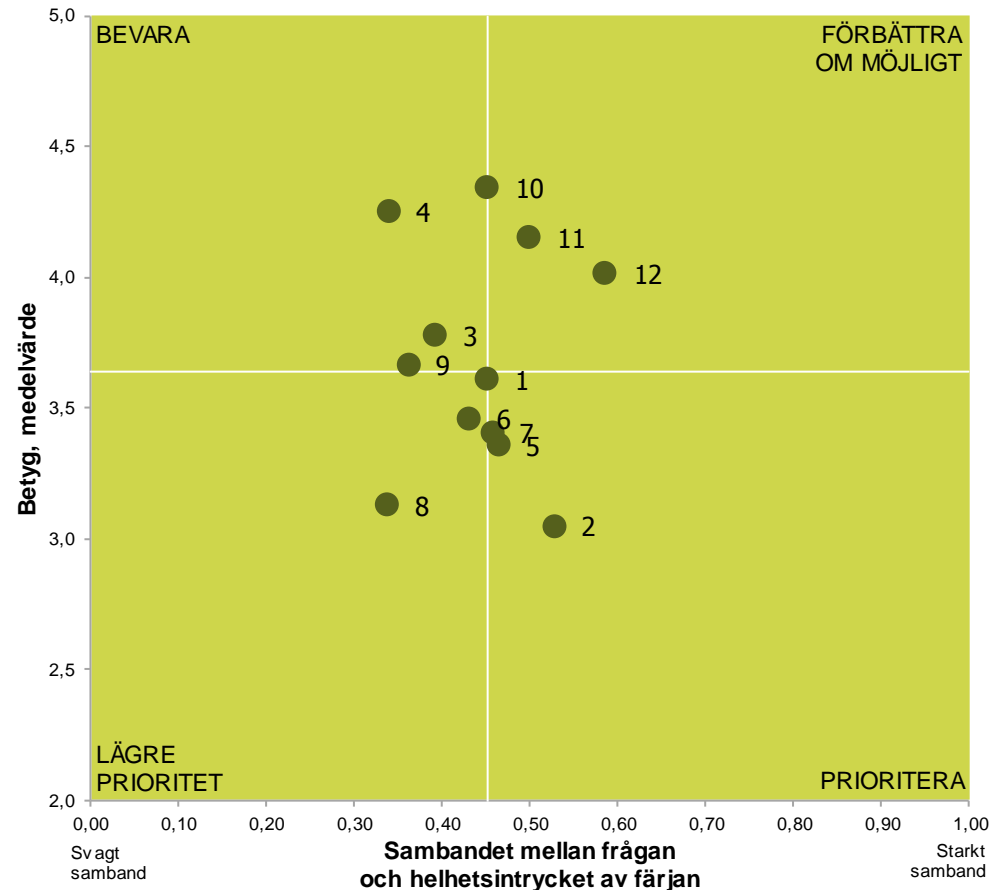
Helhetsintryck Nordöleden 77% (84%)

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.