

# Björköleden

Antal svar: 297  
Svarsfrekvens: 99%

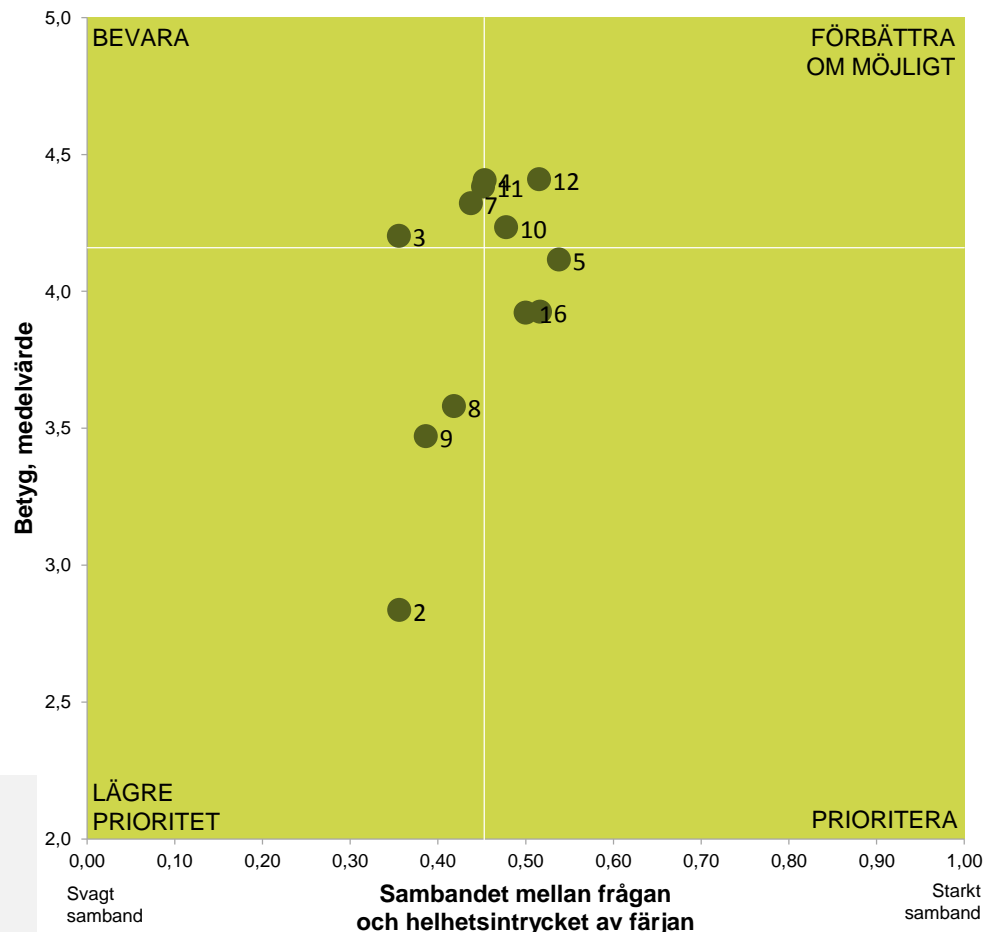
Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	58% (65%)
Turlistan	3	84% (84%)
Tillförlitlighet	4	91% (91%)
Information	5, 6	77% (71%)
Färjeläget	7, 8	73% (67%)
Komfort	9, 12	72% (66%)
Personal	10	85% (82%)
Säkerhet	11	91% (88%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	79% (74%)

**Totalindex Björköleden 79% (76%)**  
**Helhetsintryck Björköleden 90% (89%)**

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.

## 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.