

Ljusteröleden

Antal svar: 299

Svarsfrekvens: 100%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	86% (76%)
Turlistan	3	91% (88%)
Tillförlitlighet	4	95% (93%)
Information	5, 6	73% (72%)
Färjeläget	7, 8	76% (77%)
Komfort	9, 12	79% (78%)
Personal	10	82% (80%)
Säkerhet	11	88% (91%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	70% (63%)

Totalindex Ljusteröleden 82% (80%)

Helhetsintryck Ljusteröleden 95% (92%)

Totalindex för alla leder 82% (82%)

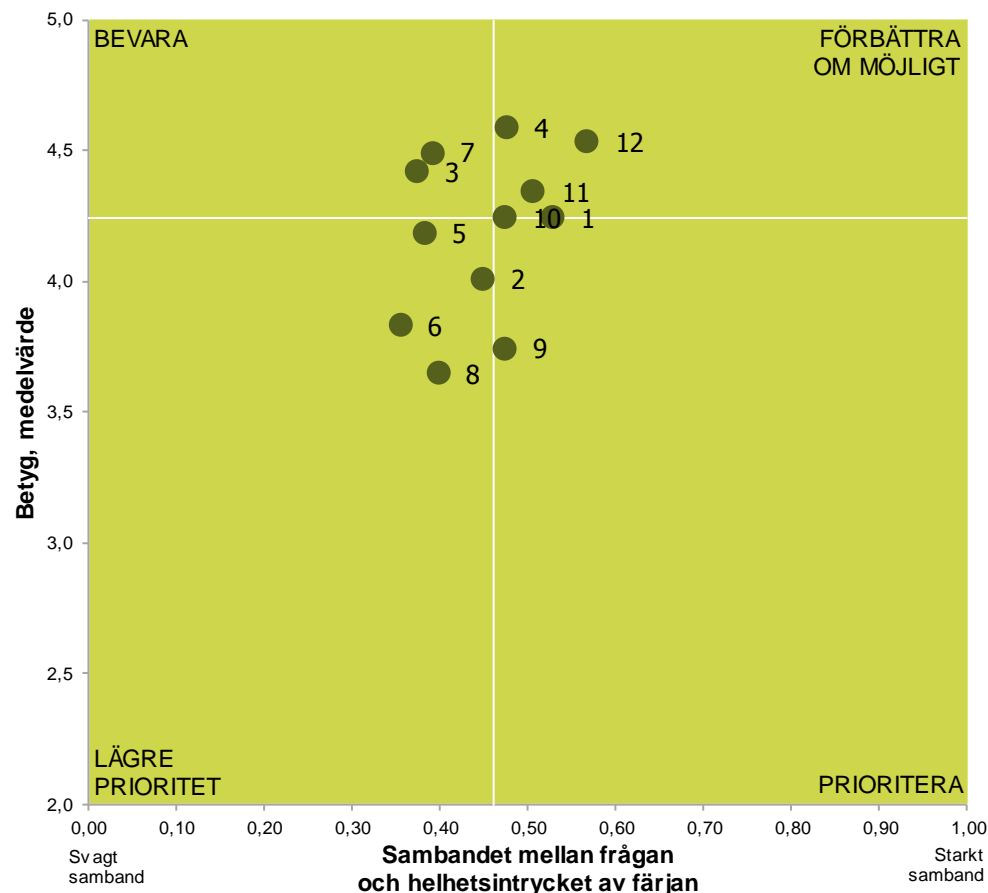
Helhetsintryck för alla leder 92% (93%)

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.

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

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.