

Skanssundsleden

Antal svar: 303

Svarsfrekvens: 99%

| Kvalitetsområde | Ingående frågor | Andel nöjda |
|------------------------|-----------------|-------------|
| Tillgänglighet | 1, 2 | 80% (80%) |
| Turlistan | 3 | 94% (96%) |
| Tillförlitlighet | 4 | 96% (99%) |
| Information | 5, 6 | 86% (86%) |
| Färjeläget | 7, 8 | 82% (84%) |
| Komfort | 9, 12 | 83% (88%) |
| Personal | 10 | 93% (97%) |
| Säkerhet | 11 | 95% (95%) |
| Informationsstöd/miljö | 15, 17, 19 | 83% (77%) |

Totalindex Skanssundsleden 88% (89%)

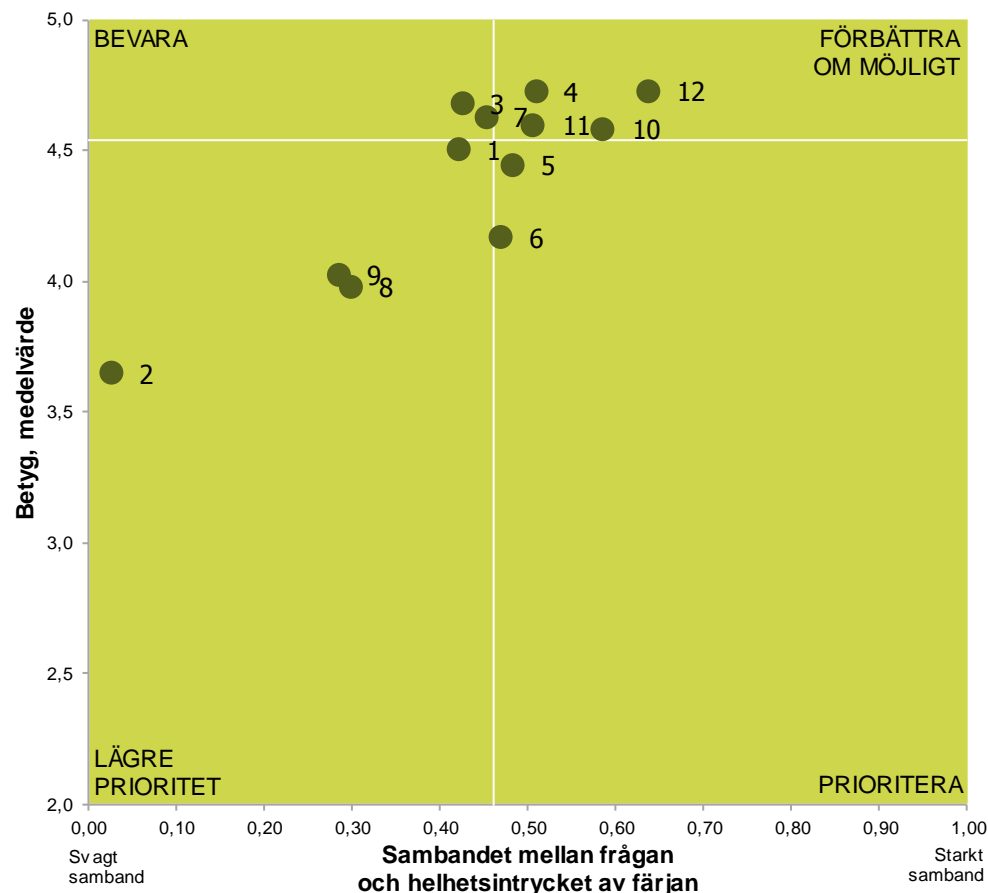
Helhetsintryck Skanssundsleden 100% (99%)

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.