

# Hemsöleden

Antal svar: 235

Svarsfrekvens: 98%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	83% (76%)
Turlistan	3	88% (87%)
Tillförlitlighet	4	87% (85%)
Information	5, 6	67% (61%)
Färjeläget	7, 8	66% (68%)
Komfort	9, 12	69% (71%)
Personal	10	80% (71%)
Säkerhet	11	88% (85%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	59% (58%)

Totalindex Hemsöleden 76% (74%)

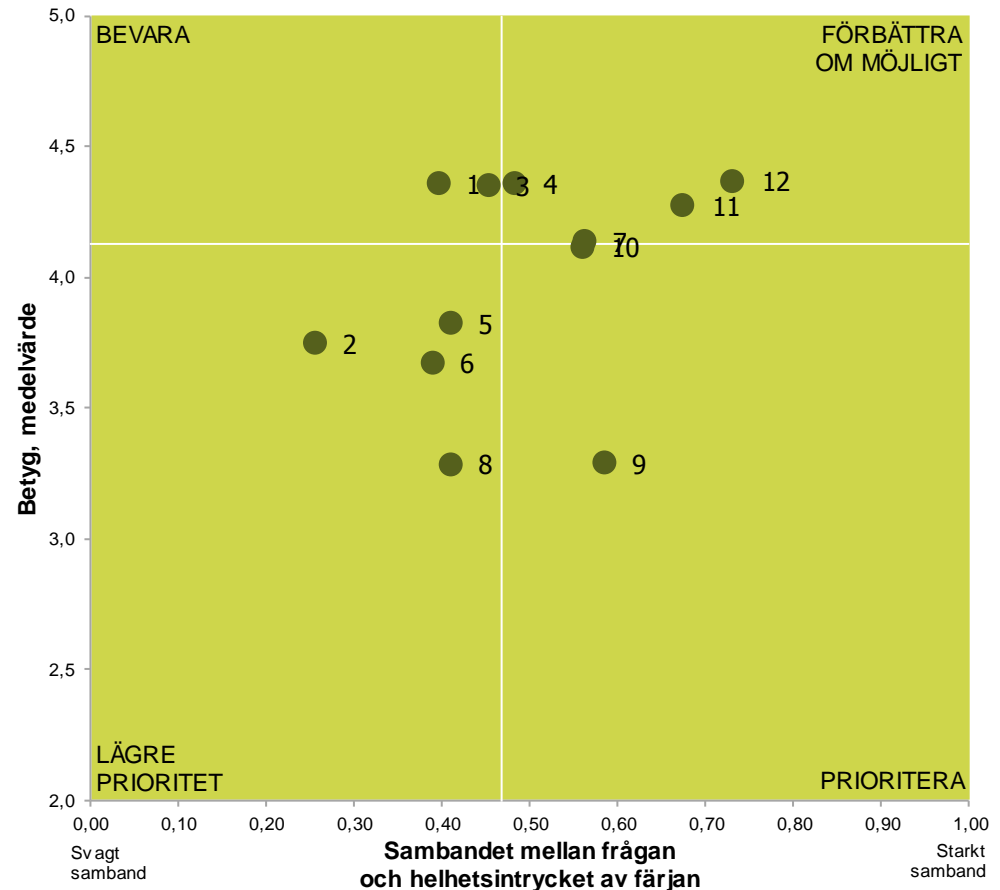
Helhetsintryck Hemsöleden 90% (87%)

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.