

# Isöleden

Antal svar: 300  
Svarsfrekvens: 100%

Kvalitetsområde	Ingående frågor	Andel nöjda
Tillgänglighet	1, 2	76% (76%)
Turlistan	3	96% (97%)
Tillförlitlighet	4	98% (98%)
Information	5, 6	86% (87%)
Färjeläget	7, 8	84% (84%)
Komfort	9, 12	83% (83%)
Personal	10	95% (92%)
Säkerhet	11	95% (94%)
Informationsstöd/miljö	15, 17, 19	75% (74%)

Totalindex Isöleden 88% (87%)

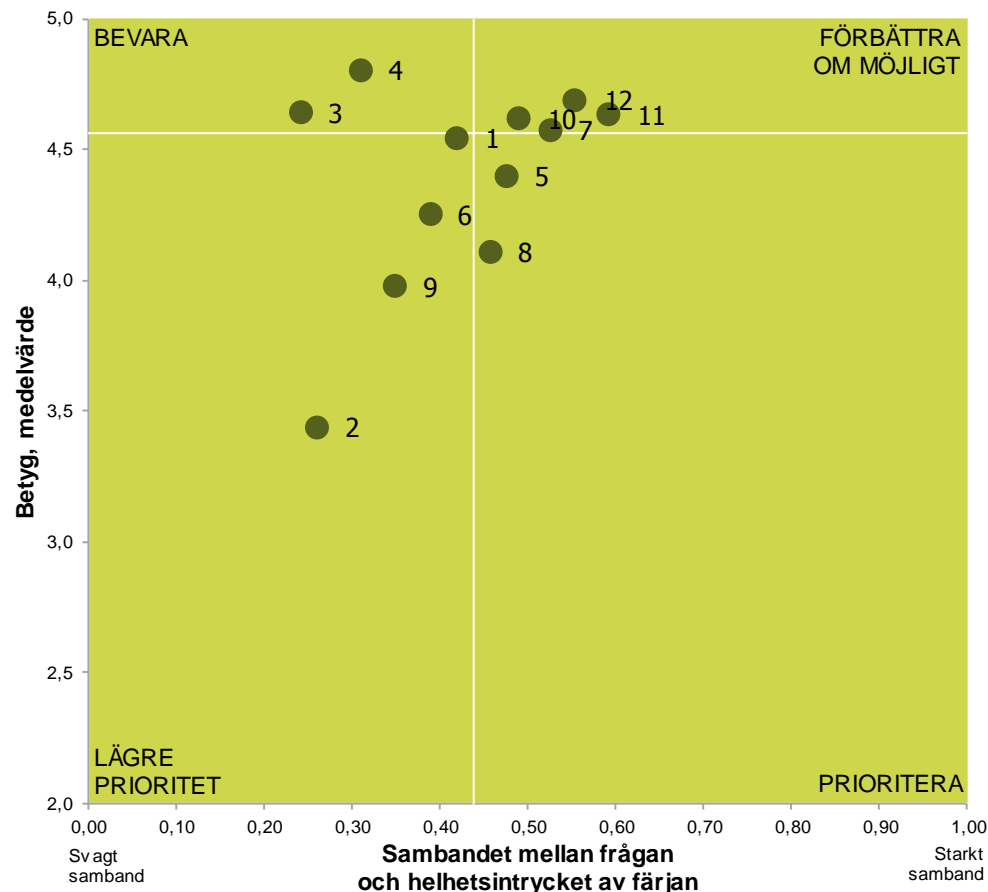
Helhetsintryck Isöleden 98% (98%)

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.