



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2025

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
April 2025

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater - overblik.....	4
Tabeloversigt	7
Spørgeskema	19
Om Analyse Danmark	24

Om undersøgelsen

Målgruppe

Målgruppen for denne kundetilfredshedsundersøgelse er de passagerer, der har rejst med enten Ystad- eller Køge-ruten i perioden.

Undersøgelsens metode

Som metode for til at indsamle besvarelser til denne undersøgelse er valgt onlineundersøgelse (CAWI), dvs. respondenterne er inviteret til at besvare et onlineskema via en mailinvitation.

Alle rejsende i perioden på både ruten Køge-Rønne og Ystad-Rønne (i begge retninger) er blevet inviteret til undersøgelsen og invitationerne er udsendt dagligt både alle hverdage og i weekenderne, så respondenterne har fået denne meget hurtigt efter deres rejse.

Metoden onlineundersøgelse er valgt for at kunne invitere så mange respondenter som muligt, så hurtigt som muligt efter rejsen, således at udfyldelsen kan ske med deres indtryk i klar erindring.

I de tilfælde hvor den pågældende modtager af mailen ikke selv havde været passager, men har bestilt rejsen på vegne af en anden f.eks. en kollega, er vedkommende blevet bedt om at videresende mailen til rette vedkommende.

Da alle passagerer er inviterede og der dermed er en hel del gengangere blandt de rejsende (herunder pendlere og firmakunder med mange rejser), har vi valgt ikke at sende påmindelser til respondenterne.

Stikprøve

Alle rejsende i perioden 1. marts - 31. marts 2025 på ruterne Køge-Rønne og Ystad-Rønne (i begge retninger) indgår i stikprøven. Analyse Danmark har dagligt modtaget en fil fra Molslinjen med en liste over passagerer fra den foregående dag. Disse har samme dag modtaget en mailinvitation, med link til deres unikke online-skema. Passagerer, der har rejst i weekender, har dog først modtaget invitationen mandag.

Karantæne

Der er ikke benyttet karantæne i forbindelse med dataindsamlingen. Da hver passager skal tælle lige meget. Undersøgelsen er også baseret på vurderinger af de specifikke afgang og ikke en generel vurdering af servicen. Der er dog foretaget en frasortering af de passagerer, der selv har kontaktet Analyse Danmark og frabedt sig flere invitationer.

Anonymitet

Da undersøgelsen er gennemført af Analyse Danmark, er besvarelserne behandlet sikkert og fortroligt og besvarelserne er anonyme overfor Molslinjen.

Gennemførelse

Undersøgelsen er gennemført i perioden 2. marts 2025 til 2. april 2025.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	42.572	100,0%
Ikke fuldførte	418	1,0%
Gennemførte	3.845	9,0%

Gennemsnit

Tilfredshedsspørgsmålene er blevet besvaret på en 5-punktskala, hvor skalaen er: Meget utilfreds (1), Utilfreds (2), Hverken/eller (3), Tilfreds (4), Meget tilfreds (5). "Ved Ikke" indgår ikke i beregningen af kundetilfredshedsniveau. Gennemsnittet for disse spørgsmål er blevet beregnet på baggrund af de værdier, som står i parenteserne (1-5).

Vægtning

Der er ikke foretaget vægtning af respondenternes besvarelser. Derimod er i forbindelse med beregningen af "det vægtede gennemsnit" for hver kategori foretaget vægtning af delspørgsmålene i hver kategori (i hht. Appendix 6 i Ydelsesspecifikationen), som indgår i tabellerne 3-6. Vægtene på de enkelte spørgsmål kan ses i afsnittet "Spørgeskema".

I tabellerne vises både hvert delspørgsmåls gennemsnit og den samlede vægtede gennemsnit for hver kategori (Tabel 2-6).

Ændringer i f.h.t. lavsæson 2025

Der er ikke ændringer i skema, men i tabeloversigten er der ændret lidt i rækkefølgen, således at svarene på baggrundsspørgsmålene er vist til sidst.

Resultater - overblik

For overblikkets skyld listes her de 5 tilfredshedsgennemsnit, hvoraf de fire nederste er vægtede gennemsnit af delspørgsmålene under hver kategori.

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2025	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,4	4,4	4,5
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,1	3,9	4,1
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,0
Base	3.845	3.617	228

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2024	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,3	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,3
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1
Base	8.863	8.260	603

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2024	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,4	4,4	4,5
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,2	4,5
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,1	4,5
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,2
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,4
Base	3.378	3.160	218

Færgerejse alt i alt	I alt	Ystad	Køge
Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?	4,4	4,4	4,5
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,4	4,4	4,5

Personlig betjening	I alt	Ystad	Køge
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	4,0	4,0	4,2
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,8	3,8	3,8
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,4	4,4	4,5
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)	4,2	4,2	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,2	4,3

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen	4,2	4,2	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,3	4,3	4,5
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,2	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,2	4,2	4,4
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,7	0,0	4,7
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4

Færgeren og adgang til færgeren	I alt	Ystad	Køge
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	3,9	4,0	3,7
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,5	4,5	4,6
Indretning og møbler i denne færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	4,2	4,2	4,4
Indretning, møbler og udstyr på færgeren i øvrigt	4,1	4,1	4,2
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	4,3	0,0	4,3
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3,8	3,7	4,0
Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen	4,5	4,5	4,3
Adgangsvejene til færgeren (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)	4,2	4,2	4,0
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,1	3,9	4,1

Information og billetkøb	I alt	Ystad	Køge
Bornholmslinjens hjemmeside	4,1	4,1	4,1
Bornholmslinjens SMS-service	4,2	4,2	4,2
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgerens forsinkelser	3,7	3,7	3,6
Skiltningen om bord på denne færge	4,2	4,2	4,2
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	4,0	4,0	4,0
Information om forsinkelser om bord på denne færge	3,9	3,9	3,5
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,0

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview		3.845
Fritidsrejse	70%	2.678
Til/ fra arbejde	10%	380
Forretningsrejse/ tjenesterejse	8%	292
Til/ fra uddannelse	2%	60
Andet	11%	435

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview		3.845
Bil	75%	2.866
Gående	20%	784
Bus	3%	124
Last-/ varebil	1%	43
Motorcykel	0%	5
Cykel	0%	11
Andet	0%	12

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview		3.845
Internettet	64%	2.475
App	31%	1.204
Via bus-/ togoperatør	2%	96
Telefonisk	1%	32
Via overnatningssted eller udlejer	0%	2
Via rejsebureau	0%	5
Terminalen på havnen/ på havnen	0%	9
Andet	1%	22

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	3.845	
3 eller flere enkeltture pr. uge	2%	59
1-2 enkeltture pr. uge	10%	399
1-3 enkeltture pr. måned	32%	1.212
5-11 enkeltture pr. år	37%	1.438
3-4 enkeltture pr. år	10%	367
2 eller færre enkeltture pr. år	10%	370
Gennemsnit	20,0	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	3.837	
Mand	52%	2.015
Kvinde	47%	1.822

Hvad er din alder?		
Antal interview	3.845	
12-19 år	1%	29
20-27 år	3%	118
28-40 år	6%	244
41-50 år	13%	494
51-60 år	28%	1.059
61-70 år	32%	1.239
71 år eller derover	17%	662
Gennemsnit	58,1	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		3.845
Lav pris	79%	3.034
Færgeren afgår og ankommer rettidigt	75%	2.894
Nemt at købe billet	53%	2.050
Færgeren er ren og pæn	49%	1.878
Rejsetiden er kort	50%	1.930
Mange afgang	41%	1.566
Komfort og faciliteter er gode	41%	1.579
Personalet er venlige og hjælpsomme	38%	1.453
God information på færgeren og i havnen	24%	940
Andet, noteret	7%	268

Tabel 2 - Kategori: Færgerejsen alt i alt

Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?		
Antal interview		3.845
Meget utilfreds	2,1%	79
Utilfreds	2,3%	87
Hverken/eller	6,3%	241
Tilfreds	31,1%	1.197
Meget tilfreds	57,3%	2.202
Ved ikke	1,0%	39
Gennemsnit	4,4	

Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt	4,4	
--	------------	--

Tabel 3 - Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ...

Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	1,2%	45
Utilfreds	1,7%	67
Hverken/eller	7,3%	279
Tilfreds	18,4%	708
Meget tilfreds	15,5%	597
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	55,9%	2.149
Gennemsnit	4,0	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,7%	27
Utilfreds	1,0%	38
Hverken/eller	7,0%	271
Tilfreds	9,2%	352
Meget tilfreds	5,5%	210
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	76,6%	2.947
Gennemsnit	3,8	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,5%	21
Utilfreds	0,8%	29
Hverken/eller	5,0%	194
Tilfreds	34,3%	1.317
Meget tilfreds	39,4%	1.516
Ved ikke	20,0%	768
Gennemsnit	4,4	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,8%	29
Utilfreds	0,9%	36
Hverken/eller	9,0%	346
Tilfreds	31,8%	1.221
Meget tilfreds	27,0%	1.040
Ved ikke	30,5%	1.173
Gennemsnit	4,2	

Gennemsnit: Personlig betjening	4,2	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,5%	18
Utilfreds	0,9%	36
Hverken/eller	7,9%	302
Tilfreds	32,7%	1.256
Meget tilfreds	23,1%	888
Ved ikke	35,0%	1.345
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,6%	24
Utilfreds	1,4%	52
Hverken/eller	6,6%	255
Tilfreds	42,6%	1.639
Meget tilfreds	35,4%	1.360
Ved ikke	13,4%	515
Gennemsnit	4,3	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	1,1%	41
Utilfreds	2,5%	97
Hverken/eller	6,3%	243
Tilfreds	47,7%	1.833
Meget tilfreds	34,1%	1.313
Ved ikke	8,3%	318
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,7%	26
Utilfreds	2,3%	90
Hverken/eller	7,6%	294
Tilfreds	49,6%	1.909
Meget tilfreds	34,7%	1.334
Ved ikke	5,0%	192
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	39	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	2,6%	1
Hverken/eller	2,6%	1
Tilfreds	20,5%	8
Meget tilfreds	74,4%	29
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,7	

Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,2	
---	------------	--

Tabel 5 - Kategori: Færgen og adgangen til færgen

Hvor tilfreds er du med ...

Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,9%	33
Utilfreds	4,4%	169
Hverken/eller	14,0%	538
Tilfreds	38,2%	1.468
Meget tilfreds	21,4%	821
Ved ikke	21,2%	816
Gennemsnit	3,9	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,7%	28
Utilfreds	1,8%	68
Hverken/eller	3,7%	143
Tilfreds	37,6%	1.447
Meget tilfreds	55,0%	2.114
Ved ikke	1,2%	45
Gennemsnit	4,5	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,9%	33
Utilfreds	2,3%	90
Hverken/eller	9,3%	356
Tilfreds	45,6%	1.752
Meget tilfreds	31,9%	1.226
Ved ikke	10,1%	388
Gennemsnit	4,2	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	1,2%	45
Utilfreds	3,4%	131
Hverken/eller	9,7%	373
Tilfreds	50,9%	1.959
Meget tilfreds	33,0%	1.267
Ved ikke	1,8%	70
Gennemsnit	4,1	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	39	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	5,1%	2
Hverken/eller	10,3%	4
Tilfreds	33,3%	13
Meget tilfreds	48,7%	19
Ved ikke	2,6%	1
Gennemsnit	4,3	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	2,2%	84
Utilfreds	13,4%	514
Hverken/eller	13,8%	530
Tilfreds	46,8%	1.799
Meget tilfreds	23,2%	891
Ved ikke	0,7%	27
Gennemsnit	3,8	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,7%	27
Utilfreds	1,5%	58
Hverken/eller	4,1%	156
Tilfreds	35,8%	1.378
Meget tilfreds	51,6%	1.984
Ved ikke	6,3%	242
Gennemsnit	4,5	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,8%	29
Utilfreds	2,8%	107
Hverken/eller	8,3%	319
Tilfreds	47,3%	1.818
Meget tilfreds	34,4%	1.324
Ved ikke	6,4%	248
Gennemsnit	4,2	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	4,1	
---	-----	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,8%	30
Utilfreds	2,6%	99
Hverken/eller	11,3%	435
Tilfreds	44,7%	1.719
Meget tilfreds	25,3%	973
Ved ikke	15,3%	589
Gennemsnit	4,1	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,7%	28
Utilfreds	1,4%	53
Hverken/eller	8,4%	322
Tilfreds	37,7%	1.451
Meget tilfreds	29,6%	1.138
Ved ikke	22,2%	853
Gennemsnit	4,2	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	255	
Meget utilfreds	0,4%	1
Utilfreds	7,1%	18
Hverken/eller	15,7%	40
Tilfreds	25,9%	66
Meget tilfreds	14,1%	36
Ved ikke	36,9%	94
Gennemsnit	3,7	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	0,4%	15
Utilfreds	1,0%	38
Hverken/eller	9,4%	362
Tilfreds	51,9%	1.997
Meget tilfreds	32,2%	1.240
Ved ikke	5,0%	193
Gennemsnit	4,2	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	3.845	
Meget utilfreds	1,3%	49
Utilfreds	4,5%	174
Hverken/eller	15,5%	595
Tilfreds	47,6%	1.830
Meget tilfreds	27,2%	1.045
Ved ikke	4,0%	152
Gennemsnit	4,0	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	255	
Meget utilfreds	2,0%	5
Utilfreds	5,5%	14
Hverken/eller	14,1%	36
Tilfreds	34,9%	89
Meget tilfreds	21,6%	55
Ved ikke	22,0%	56
Gennemsnit	3,9	

Gennemsnit: Information og billetkøb	4,1	
--------------------------------------	-----	--

Hvad var formålet med denne rejse?

- (1) ☐ Til/fra arbejde
- (2) ☐ Til /fra uddannelse
- (3) ☐ Forretningsrejse/tjenesterejse
- (4) ☐ Fritidsrejse
- (5) ☐ Andet

Hvordan er du kommet om bord på færgen?

- (1) ☐ Gående
- (2) ☐ Bil
- (3) ☐ Last- /varebil
- (4) ☐ Motorcykel
- (5) ☐ Cykel
- (6) ☐ Bus
- (7) ☐ Andet

Hvordan har du købt din billet til færgen?

- (1) ☐ Internettet
- (2) ☐ App
- (3) ☐ Terminalen på havnen
- (4) ☐ Telefonisk
- (5) ☐ Via overnatningssted eller udlejer
- (6) ☐ Via rejsebureau
- (7) ☐ Via bus- /togoperatør
- (8) ☐ Andet

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?

- (1) ☐ 3 eller flere enkeltture pr. uge
- (2) ☐ 1-2 enkeltture pr. uge
- (3) ☐ 1-3 enkeltture pr. måned
- (4) ☐ 5-11 enkeltture pr. år
- (5) ☐ 3-4 enkeltture pr. år
- (6) ☐ 2 eller færre enkeltture pr. år

Hvad er dit køn?

- (1) ☐ Mand
- (2) ☐ Kvinde

Benyttede du en kahyt under overfarten?

- (1) ☐ Ja, benyttede kahyt under overfarten
(2) ☐ Nej, benyttede ikke kahyt under overfarten

Hvad er din alder?

- (1) ☐ 12-19 år
(2) ☐ 20-27 år
(3) ☐ 28-40 år
(4) ☐ 41-50 år
(5) ☐ 51-60 år
(6) ☐ 61-70 år
(7) ☐ 71 år eller derover

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)

- (1) ☐ Færgen afgår og ankommer rettidigt
(2) ☐ Rejsetiden er kort
(3) ☐ Lav pris
(4) ☐ Komfort og faciliteter er gode
(5) ☐ Færgen er ren og pæn
(6) ☐ Nemt at købe billet
(7) ☐ God information på færgen og i havnen
(8) ☐ Personalet er venlige og hjælpsomme
(9) ☐ Mange afgangene
(10) ☐ Andet, angiv _____

Har du kommentarer eller forslag, som kan gøre din færgerejse til/fra Bornholm bedre. Angiv venligst:

- (1) ☐ Har ingen kommentarer eller forslag

Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?

- (5) ☐ Meget tilfreds
(4) ☐ Tilfreds
(3) ☐ Hverken/eller
(2) ☐ Utilfreds
(1) ☐ Meget utilfreds
(6) ☐ Ved ikke

Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb (du bedes kun svare, hvis du har haft personlig kontakt til Bornholmslinjen)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	10%
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	15%
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	40%
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	35%

Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Rengøring og vedligeholdelse i i terminalbygningen/venteområdet på havnen?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	5%
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	31%
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	31%
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	31%
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	2%

Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	32%
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	0%
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	22%
Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	26%
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	3%
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	10%
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	7%
Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	0%

Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Bornholmslinjens hjemmeside?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	40%
Bornholmslinjens SMS-service?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	25%
Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	6%
Skiltningen om bord på denne færge?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	6%
Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	11%
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	12%

Om Analyse Danmark

Analyse Danmark er et dansk analyseinstitut etableret i 1997. Analyse Danmark er et full-service institut, som tilbyder at varetage hele analyseprocessen fra afklaring af formålet med analysen og metodevalg med kunden til rapportering og anbefalinger. Analyse Danmark ejes af de ledende medarbejdere.

» **Kernekompetencer:**

1. Kunde-, borger- og medlemsundersøgelser
2. Kommunikations- og markedsanalyser
3. Holdnings- og opinionsundersøgelser
4. Opbygning og drift af kunde- og medlemspaneler

» **Metoder:**

Kvantitativt: Analyse Danmark tilbyder mange forskellige former for kvantitative metoder f.eks. telefoninterview, internetinterview (herunder panelundersøgelser), postale undersøgelser og hall-tests.

Kvalitativt: Analyse Danmark kan tilbyde mange forskellige former for kvalitative metoder in-house - både offline og online. Det gælder f.eks. de traditionelle fokusgrupper, dybdeinterviews, facilitering, observationsstudier og workshops, men også mere antropologiske tilgange såsom shop-along og 'hjemme hos'.

Kombinationsundersøgelser: Analyse Danmark har stor erfaring med at kombinere kvantitative og kvalitative metoder. Vi anbefaler at kombinationsundersøgelser gennemføres faseopdelt, så centrale indsigter integreres i efterfølgende faser.

» **Nordic Research Alliance:**

Analyse Danmark er medstifter af Nordic Research Alliance. Nordic Research Alliance er et samarbejde mellem Analyse Danmark, svenske Novus, norske Respons Analyse og finske Otantatutkimus Oy. Nordic Research Alliance har samlet mere end 120.000 panelmedlemmer i de fire lande.

» **Kontaktinformation:**

Analyse Danmark
Vesterbrogade 124B
DK-1620 København V
Telefon: 43 33 10 20
E-mail: info@analysedanmark.dk