



# Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2021

Tabelrapport  
leveret af  
Analyse Danmark  
August 2021

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

## Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater - overblik.....	5
Tabeloversigt .....	6
Spørgeskema .....	22
Om Analyse Danmark .....	27

## 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. juli - 31. juli 2021 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 afgange 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 1. juli 2021 til 31. juli 2021.

## Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	72.699	90,6%
Ikke fuldførte	1.305	1,6%
Gennemførte	6.284	7,8%
I alt	80.288	100,0%

## 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. Højsæson 2021

Der er ikke foretaget ændringer i skema eller rapport

## Resultater - overblik

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

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2021	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	4,0	4,0	4,2
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	4,0
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,8	4,2
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,6	3,8
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	3,8
Base	6284	5754	530

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2021	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	4,0	4,0	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,2
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,6	3,8
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	3,9
Base	3534	3052	482

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2020	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	3,9	3,9	4,0
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,8	4,0
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,8	3,7	4,1
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,6	3,5	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,7	3,7
Base	7300	6553	747

## Tabeloversigt

**Tabel 1: Baggrundsspørgsmål**

Hvad var formålet med denne rejse?	
Antal interview	6.284
	90,9 %
Fritidsrejse	5714
	2,8 %
Til/fra arbejde	174
	1,7 %
Forretningsrejse/tjenesterejse	106
	0,1 %
Til /fra uddannelse	6
	4,5 %
Andet	284

Hvordan kom du om bord på færgen?	
Antal interview	6.284
	79,0 %
Bil	4967
	16,2 %
Gående	1020
	1,8 %
Bus	111
	1,1 %
Motorcykel	67
	0,9 %
Cykel	56
	0,6 %
Last-/varebil	38
	0,4 %
Andet	25

Hvordan har du købt din billet til færgen?	
<b>Antal interview</b>	<b>6.284</b>
	83,1 %
Internettet	5222
	10,3 %
App	645
	5,2 %
Via bus-/togoperatør	329
	0,7 %
Telefonisk	44
	0,2 %
Terminalen på havnen	14
	0,1 %
Via rejsebureau	8
	0,0 %
Via overnatningssted eller udlejer	3
	0,3 %
Andet	19

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
<b>Antal interview</b>	<b>6.284</b>
	0,6 %
3 eller flere enkeltture pr. uge	38
	2,7 %
1-2 enkeltture pr. uge	172
	10,1 %
1-3 enkeltture pr. måned	636
	21,6 %
5-11 enkeltture pr. år	1355
	13,8 %
3-4 enkeltture pr. år	868
	51,2 %
2 eller færre enkeltture pr. år	3215

Hvad er dit køn?	
Antal interview	6.284
	48,3 %
Mand	3033
	51,7 %
Kvinde	3251

Hvad er din alder?	
Antal interview	6.284
	0,7 %
12-19 år	46
	3,5 %
20-27 år	222
	11,9 %
28-40 år	746
	24,1 %
41-50 år	1515
	27,1 %
51-60 år	1702
	22,4 %
61-70 år	1406
	10,3 %
71 år eller derover	647

Hvad er særligt vigtigt for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	6.284
	66,7 %
Lav pris	4190
	61,0 %
Færgen afgår og ankommer rettidigt	3835
	60,3 %
Nemt at købe billet	3789
	55,1 %
Færgen er ren og pæn	3464



Rejsetiden er kort	47,3 % 2974
Komfort og faciliteter er gode	43,1 % 2709
Mange afgange	42,4 % 2667
Personalet er venlige og hjælpsomme	38,4 % 2414
God information på færgen og i havnen	29,7 % 1869
Andet, angiv	7,2 % 454

**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 færges?	
<b>Antal interview</b>	<b>6.284</b>
	31,2 % 1961
[5] Meget tilfreds	47,6 % 2989
[4] Tilfreds	12,8 % 802
[3] Hverken/eller	4,3 % 269
[2] Utilfreds	2,8 % 177
[1] Meget utilfreds	1,4 % 86
Ved ikke	
<b>Gennemsnit: Færgerejser alt i alt</b>	<b>4,0</b>

**Tabel 3 | Kategori: Personlig betjening**

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	6.284
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)?	
<*>Antal interview	5.706
	12,7 %
[5] Meget tilfreds	727
	20,3 %
[4] Tilfreds	1160
	8,7 %
[3] Hverken/eller	496
	2,3 %
[2] Utilfreds	133
	1,3 %
[1] Meget utilfreds	76
	54,6 %
Ved ikke	3114
Gennemsnit	
	3,9
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	6.284
	5,4 %
[5] Meget tilfreds	338
	11,7 %
[4] Tilfreds	737
	9,8 %
[3] Hverken/eller	613
	1,7 %
[2] Utilfreds	106
	1,1 %
[1] Meget utilfreds	71
	70,3 %
Ved ikke	4419
Gennemsnit	
	3,6

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	6.284
	22,2 %
[5] Meget tilfreds	1396
	41,8 %
[4] Tilfreds	2625
	11,6 %
[3] Hverken/eller	728
	1,8 %
[2] Utilfreds	116
	0,7 %
[1] Meget utilfreds	44
	21,9 %
Ved ikke	1375
Gennemsnit	
	4,1
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	6.284
	16,9 %
[5] Meget tilfreds	1062
	36,1 %
[4] Tilfreds	2271
	14,9 %
[3] Hverken/eller	935
	1,8 %
[2] Utilfreds	114
	0,9 %
[1] Meget utilfreds	59
	29,3 %
Ved ikke	1843
Gennemsnit	
	3,9
<b>Vægtet gennemsnit: Personlig betjening</b>	
	<b>3,9</b>

**Tabel 4 | Kategori: Rengøring og vedligeholdelse**

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	6.284
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	6.284
	9,5 %
[5] Meget tilfreds	598
	24,2 %
[4] Tilfreds	1523
	10,0 %
[3] Hverken/eller	626
	1,1 %
[2] Utilfreds	67
	0,4 %
[1] Meget utilfreds	26
	54,8 %
Ved ikke	3444
Gennemsnit	
	3,9
i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	6.284
	18,0 %
[5] Meget tilfreds	1130
	51,3 %
[4] Tilfreds	3222
	12,7 %
[3] Hverken/eller	801
	3,7 %
[2] Utilfreds	233
	1,4 %
[1] Meget utilfreds	87
	12,9 %
Ved ikke	811
Gennemsnit	
	3,9

på denne færges toiletter?	
<*>Antal interview	6.284
	16,9 %
[5] Meget tilfreds	1062
	52,3 %
[4] Tilfreds	3284
	13,5 %
[3] Hverken/eller	847
	4,8 %
[2] Utilfreds	304
	1,6 %
[1] Meget utilfreds	99
	10,9 %
Ved ikke	688
Gennemsnit	
	3,9
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	6.284
	17,3 %
[5] Meget tilfreds	1089
	55,5 %
[4] Tilfreds	3489
	14,8 %
[3] Hverken/eller	927
	4,2 %
[2] Utilfreds	267
	1,7 %
[1] Meget utilfreds	107
	6,4 %
Ved ikke	405
Gennemsnit	
	3,9

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	364
	19,5 %
[5] Meget tilfreds	71
	9,9 %
[4] Tilfreds	36
	4,7 %
[3] Hverken/eller	17
	0,3 %
[2] Utilfreds	1
	0,0 %
[1] Meget utilfreds	0
	65,7 %
Ved ikke	239
Gennemsnit	4,4

<b>Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse</b>	<b>3,9</b>
--	------------

**Tabel 5 | Kategori: Færger og adgang til færger**

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	6.284
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	6.284
	7,6 %
[5] Meget tilfreds	477
	33,4 %
[4] Tilfreds	2096
	21,7 %
[3] Hverken/eller	1364
	9,5 %
[2] Utilfreds	594
	2,5 %
[1] Meget utilfreds	157
	25,4 %
Ved ikke	1596
Gennemsnit	3,5

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	6.284
	28,8 %
[5] Meget tilfreds	1812
	52,4 %
[4] Tilfreds	3290
	8,9 %
[3] Hverken/eller	562
	5,4 %
[2] Utilfreds	338
	2,0 %
[1] Meget utilfreds	126
	2,5 %
Ved ikke	156
Gennemsnit	
	4,0
Indretning og møbler i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	6.284
	12,7 %
[5] Meget tilfreds	801
	50,5 %
[4] Tilfreds	3173
	18,6 %
[3] Hverken/eller	1166
	5,2 %
[2] Utilfreds	326
	1,6 %
[1] Meget utilfreds	100
	11,4 %
Ved ikke	718
Gennemsnit	
	3,8

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	6.284
	13,6 %
[5] Meget tilfreds	852
	53,4 %
[4] Tilfreds	3356
	20,3 %
[3] Hverken/eller	1273
	6,8 %
[2] Utilfreds	430
	2,0 %
[1] Meget utilfreds	128
	3,9 %
Ved ikke	245
Gennemsnit	
	3,7
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	343
	18,7 %
[5] Meget tilfreds	64
	15,5 %
[4] Tilfreds	53
	4,7 %
[3] Hverken/eller	16
	0,3 %
[2] Utilfreds	1
	0,0 %
[1] Meget utilfreds	0
	60,9 %
Ved ikke	209
Gennemsnit	
	4,3



Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	6.284
	15,5 %
[5] Meget tilfreds	977
	53,1 %
[4] Tilfreds	3339
	15,7 %
[3] Hverken/eller	984
	10,9 %
[2] Utilfreds	685
	3,2 %
[1] Meget utilfreds	203
	1,5 %
Ved ikke	96
Gennemsnit	
	3,7
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	6.284
	35,2 %
[5] Meget tilfreds	2211
	49,0 %
[4] Tilfreds	3080
	6,9 %
[3] Hverken/eller	436
	3,9 %
[2] Utilfreds	242
	1,4 %
[1] Meget utilfreds	90
	3,6 %
Ved ikke	225
Gennemsnit	
	4,2

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	
<*>Antal interview	6.284
	19,4 %
[5] Meget tilfreds	1216
	55,3 %
[4] Tilfreds	3476
	12,7 %
[3] Hverken/eller	798
	3,6 %
[2] Utilfreds	225
	1,1 %
[1] Meget utilfreds	69
	8,0 %
Ved ikke	500
Gennemsnit	4,0

<b>Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen</b>	<b>3,7</b>
---	------------

**Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb**

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	6.284
<b>Bornholmslinjens hjemmeside?</b>	
<*>Antal interview	6.284
	19,5 %
[5] Meget tilfreds	1225
	53,8 %
[4] Tilfreds	3381
	12,7 %
[3] Hverken/eller	800
	3,0 %
[2] Utilfreds	187
	0,7 %
[1] Meget utilfreds	43
	10,3 %
Ved ikke	648
<b>Gennemsnit</b>	
	4,0
<b>Bornholmslinjens SMS-service?</b>	
<*>Antal interview	6.284
	22,2 %
[5] Meget tilfreds	1393
	39,1 %
[4] Tilfreds	2459
	9,9 %
[3] Hverken/eller	623
	1,8 %
[2] Utilfreds	111
	1,2 %
[1] Meget utilfreds	78
	25,8 %
Ved ikke	1620
<b>Gennemsnit</b>	
	4,1

Information i terminalbygningen og på havnen om færgets forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	1.442
	9,8 %
[5] Meget tilfreds	141
	31,6 %
[4] Tilfreds	456
	12,3 %
[3] Hverken/eller	177
	13,2 %
[2] Utilfreds	191
	5,7 %
[1] Meget utilfreds	82
	27,4 %
Ved ikke	395
Gennemsnit	
	3,4
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	6.284
	15,5 %
[5] Meget tilfreds	973
	58,2 %
[4] Tilfreds	3660
	17,1 %
[3] Hverken/eller	1075
	2,5 %
[2] Utilfreds	158
	0,5 %
[1] Meget utilfreds	33
	6,1 %
Ved ikke	385
Gennemsnit	
	3,9

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	6.284
	15,2 %
[5] Meget tilfreds	954
	50,0 %
[4] Tilfreds	3142
	19,1 %
[3] Hverken/eller	1198
	7,7 %
[2] Utilfreds	487
	2,4 %
[1] Meget utilfreds	149
	5,6 %
Ved ikke	354
Gennemsnit	
	3,7
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	1.442
	11,5 %
[5] Meget tilfreds	166
	35,6 %
[4] Tilfreds	514
	11,7 %
[3] Hverken/eller	169
	13,0 %
[2] Utilfreds	187
	5,9 %
[1] Meget utilfreds	85
	22,3 %
Ved ikke	321
Gennemsnit	
	3,4
<b>Vægtet gennemsnit: Information og billetkøb</b>	
	<b>3,9</b>

## Spørgeskema

### Hvad var formålet med denne rejse?

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

### Hvordan kom du 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

### 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 vigtigt 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 afgang  
(10)  Andet, angiv \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

### 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) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	10%
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	15%
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	40%
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	35%

### Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	5%
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	31%
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	31%
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	31%
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	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) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	32%
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	0%
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	22%
Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	26%
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	3%
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	10%
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	7%
Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	0%

### Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Bornholmslinjens hjemmeside?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	40%
Bornholmslinjens SMS-service?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	25%
Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	6%

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
svare, hvis din afgang var forsinket)?							
Skiltningen om bord på denne færge?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	6%
Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	11%
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	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  
Frederiksberg Allé 17, baghuset  
DK-1820 Frederiksberg C  
Telefon: 4333 1020  
E-mail: info@analysedanmark.dk

### ➤ **Links:**

[Analyse Danmark](#)  
[Novus](#)  
[Respons Analyse](#)  
[Otantatutkimus Oy](#)