



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2022

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
Maj 2022

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 10. marts - 9. april 2022 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 10. marts 2022 til 15. april 2022.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	41.137	91%
Ikke fuldførte	437	1%
Gennemførte	3.393	8%
I alt	44.972	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. Lavsæson 2022

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 - Lavsæson 2022	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	3,9	3,9	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,8	4,4
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,5	3,9
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,7	3,8
Base	3393	3118	275

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

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?	
Antal interview	3.393
	72 %
Fritidsrejse	2440
	8 %
Til/fra arbejde	268
	8 %
Forretningsrejse/tjenesterejse	262
	2 %
Til /fra uddannelse	53
	11 %
Andet	370

Hvordan kom du om bord på færgen?	
Antal interview	3.393
	82 %
Bil	2768
	15 %
Gående	508
	2 %
Bus	54
	1 %
Last-/varebil	34
	0 %
Motorcykel	1
	0 %
Cykel	11
	1 %
Andet	17

Hvordan har du købt din billet til færgen?	
Antal interview	3.393
	77%
Internettet	2618
	17%
App	575
	4%
Via bus-/togoperatør	147
	1%
Telefonisk	21
	0%
Via overnatningssted eller udlejer	1
	0%
Via rejsebureau	6
	0%
Terminalen på havnen	6
	1%
Andet	19

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
Antal interview	3.393
	1%
3 eller flere enkeltture pr. uge	45
	9%
1-2 enkeltture pr. uge	289
	28%
1-3 enkeltture pr. måned	962
	38%
5-11 enkeltture pr. år	1301
	11%
3-4 enkeltture pr. år	363
	13%
2 eller færre enkeltture pr. år	433

Hvad er dit køn?	
Antal interview	3.393
	53%
Mand	1811
	47%
Kvinde	1582

Hvad er din alder?	
Antal interview	3.393
	1%
12-19 år	26
	2%
20-27 år	64
	6%
28-40 år	216
	15%
41-50 år	506
	28%
51-60 år	942
	31%
61-70 år	1055
	17%
71 år eller derover	584

Hvad er særligt vigtigt for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	3.393
	75%
Lav pris	2542
	66%
Færgen afgår og ankommer rettidigt	2256
	61%
Nemt at købe billet	2072
	52%
Færgen er ren og pæn	1751

Rejsetiden er kort	53%	1786
Mange afgange	50%	1706
Komfort og faciliteter er gode	44%	1479
Personalet er venlige og hjælpsomme	39%	1339
God information på færgen og i havnen	27%	928
Andet, angiv	8%	277

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	3.393
	5%
[1] Meget utilfreds	165
	7%
[2] Utilfreds	246
	11%
[3] Hverken/eller	383
	43%
[4] Tilfreds	1470
	32%
[5] Meget tilfreds	1097
	1%
Ved ikke	32
Gennemsnit: Færgerejser alt i alt	3,9

Tabel 3 | Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3.029
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	3%
	89
[1] Meget utilfreds	2%
	75
[2] Utilfreds	9%
	268
[3] Hverken/eller	20%
	598
[4] Tilfreds	13%
	396
[5] Meget tilfreds	53%
	1603
Ved ikke	3%
Gennemsnit	
	3,8
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	3.393
	2%
[1] Meget utilfreds	83
	2%
[2] Utilfreds	69
	10%
[3] Hverken/eller	327
	11%
[4] Tilfreds	377
	6%
[5] Meget tilfreds	196
	69%
Ved ikke	2341
Gennemsnit	
	3,5

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	3.393
[1] Meget utilfreds	1% 35
[2] Utilfreds	1% 44
[3] Hverken/eller	10% 324
[4] Tilfreds	41% 1390
[5] Meget tilfreds	26% 882
Ved ikke	21% 718
Gennemsnit	
	4,1
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	3.393
[1] Meget utilfreds	2% 56
[2] Utilfreds	1% 49
[3] Hverken/eller	13% 441
[4] Tilfreds	36% 1230
[5] Meget tilfreds	20% 663
Ved ikke	28% 954
Gennemsnit	
	4,0
Vægtet gennemsnit: Personlig betjening	
	4,0

Tabel 4 | Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	3.393
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	3.534
[1] Meget utilfreds	1% 19
[2] Utilfreds	1% 27
[3] Hverken/eller	8% 266
[4] Tilfreds	22% 743
[5] Meget tilfreds	9% 293
Ved ikke	60% 2045
Gennemsnit	
	3,9
i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	3.393
[1] Meget utilfreds	1% 47
[2] Utilfreds	3% 103
[3] Hverken/eller	12% 415
[4] Tilfreds	51% 1745
[5] Meget tilfreds	20% 680
Ved ikke	12% 403
Gennemsnit	
	4,0

på denne færges toiletter?	
<*>Antal interview	3.393
	2%
[1] Meget utilfreds	76
	5%
[2] Utilfreds	159
	13%
[3] Hverken/eller	428
	52%
[4] Tilfreds	1749
	20%
[5] Meget tilfreds	694
	8%
Ved ikke	287
Gennemsnit	
	3,9
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	3.393
	2%
[1] Meget utilfreds	57
	5%
[2] Utilfreds	158
	15%
[3] Hverken/eller	495
	55%
[4] Tilfreds	1857
	19%
[5] Meget tilfreds	655
	5%
Ved ikke	171
Gennemsnit	
	3,9

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	183
	0%
[1] Meget utilfreds	0
	1%
[2] Utilfreds	1
	4%
[3] Hverken/eller	8
	9%
[4] Tilfreds	16
	23%
[5] Meget tilfreds	42
	63%
Ved ikke	116
Gennemsnit	4,5

Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	3,9
--------------------------------------------------------	------------

Tabel 5 | Kategori: Færgen og adgang til færgen

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3.393
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	3.393
	3%
[1] Meget utilfreds	113
	9%
[2] Utilfreds	308
	22%
[3] Hverken/eller	750
	33%
[4] Tilfreds	1124
	8%
[5] Meget tilfreds	286
	24%
Ved ikke	812
Gennemsnit	3,5

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	3.393
[1] Meget utilfreds	1% 34
[2] Utilfreds	3% 118
[3] Hverken/eller	7% 229
[4] Tilfreds	51% 1733
[5] Meget tilfreds	36% 1227
Ved ikke	2% 52
Gennemsnit	
	4,2
Indretning og møbler i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	3.393
[1] Meget utilfreds	3% 91
[2] Utilfreds	6% 203
[3] Hverken/eller	18% 605
[4] Tilfreds	50% 1687
[5] Meget tilfreds	15% 496
Ved ikke	9% 311
Gennemsnit	
	3,7

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	3.393
[1] Meget utilfreds	3% 100
[2] Utilfreds	8% 274
[3] Hverken/eller	21% 706
[4] Tilfreds	51% 1737
[5] Meget tilfreds	14% 484
Ved ikke	3% 92
Gennemsnit	
	3,7
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	173
[1] Meget utilfreds	1% 2
[2] Utilfreds	0% 0
[3] Hverken/eller	4% 7
[4] Tilfreds	17% 30
[5] Meget tilfreds	20% 34
Ved ikke	58% 100
Gennemsnit	
	4,3

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	3.393
	4%
[1] Meget utilfreds	136
	13%
[2] Utilfreds	456
	17%
[3] Hverken/eller	591
	50%
[4] Tilfreds	1712
	14%
[5] Meget tilfreds	463
	1%
Ved ikke	35
Gennemsnit	
	3,6
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	3.393
	2%
[1] Meget utilfreds	74
	3%
[2] Utilfreds	117
	7%
[3] Hverken/eller	248
	49%
[4] Tilfreds	1666
	33%
[5] Meget tilfreds	1133
	5%
Ved ikke	155
Gennemsnit	
	4,1

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	
<*>Antal interview	3.393
	1%
[1] Meget utilfreds	46
	4%
[2] Utilfreds	119
	13%
[3] Hverken/eller	457
	55%
[4] Tilfreds	1869
	19%
[5] Meget tilfreds	656
	7%
Ved ikke	246
Gennemsnit	3,9

Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,7
-------------------------------------------------------	------------

Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3.393
Bornholmslinjens hjemmeside?	
<*>Antal interview	3.393
	2%
[1] Meget utilfreds	62
	4%
[2] Utilfreds	130
	14%
[3] Hverken/eller	491
	51%
[4] Tilfreds	1744
	18%
[5] Meget tilfreds	627
	10%
Ved ikke	339
Gennemsnit	
	3,9
Bornholmslinjens SMS-service?	
<*>Antal interview	3.393
	3%
[1] Meget utilfreds	103
	3%
[2] Utilfreds	108
	10%
[3] Hverken/eller	332
	40%
[4] Tilfreds	1371
	19%
[5] Meget tilfreds	659
	24%
Ved ikke	820
Gennemsnit	
	3,9

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	279
	15%
[1] Meget utilfreds	43
	21%
[2] Utilfreds	58
	13%
[3] Hverken/eller	37
	18%
[4] Tilfreds	51
	6%
[5] Meget tilfreds	18
	26%
Ved ikke	72
Gennemsnit	
	2,7
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	3.393
	1%
[1] Meget utilfreds	26
	3%
[2] Utilfreds	89
	16%
[3] Hverken/eller	555
	59%
[4] Tilfreds	1990
	16%
[5] Meget tilfreds	541
	6%
Ved ikke	192
Gennemsnit	
	3,9

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	3.393
	3%
[1] Meget utilfreds	96
	7%
[2] Utilfreds	230
	20%
[3] Hverken/eller	677
	51%
[4] Tilfreds	1720
	15%
[5] Meget tilfreds	523
	4%
Ved ikke	147
Gennemsnit	
	3,7
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	289
	16%
[1] Meget utilfreds	47
	18%
[2] Utilfreds	53
	13%
[3] Hverken/eller	38
	31%
[4] Tilfreds	91
	9%
[5] Meget tilfreds	27
	11%
Ved ikke	33
Gennemsnit	
	3,0
Vægtet gennemsnit: Information og billetkøb	
	3,7

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](#)