



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2019

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
April 2019

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 inviteret 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

Analyse Danmark har dagligt modtaget en fil fra Molslinjen med en liste over passagerer fra den foregående dag. Disse har samme dag modtaget en mail-invitation, 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 11. marts 2019 til 10. april 2019. Respondenterne er inviteret dagligt på hverdage efter kl. 13.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	23.214	87%
Ikke fuldførte	137	1%
Gennemførte	3.442	12%
I alt	26.793	100%

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).

Resultater - overblik

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

KATEGORI - SCORE	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	3,4	3,3	4,1
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,8	3,8	4,0
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,7	4,3
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,2	3,2	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,6	3,8
Base	3.442	3.221	221

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?	
Antal interview	3442
Fritidsrejse	2211 64,2%
Til/fra arbejde	392 11,4%
Forretningsrejse/tjenesterejse	349 10,1%
Til /fra uddannelse	51 1,5%
Andet	439 12,8%

Hvordan kom du om bord på færgen?	
Antal interview	3442
Bil	2269 65,9%
Gående	1042 30,3%
Bus	57 1,7%
Last-/varebil	57 1,7%
Cykel	3 0,1%
Motorcykel	3 0,1%
Andet	11 0,3%

Hvordan har du købt din billet til færgen?	
Antal interview	3442
	2818
Internettet	81,9%
	336
Via bus-/togoperatør	9,8%
	236
App	6,9%
	20
Telefonisk	0,6%
	9
Via rejsebureau	0,3%
	6
Via overnatningssted eller udlejer	0,2%
	5
Terminalen på havnen	0,1%
	12
Andet	0,3%

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
Antal interview	3442
	74
3 eller flere enkeltture pr. uge	2,1%
	422
1-2 enkeltture pr. uge	12,3%
	1163
1-3 enkeltture pr. måned	33,8%
	1204
5-11 enkeltture pr. år	35,0%
	306
3-4 enkeltture pr. år	8,9%
	273
2 eller færre enkeltture pr. år	7,9%

Hvad er dit køn?	
Antal interview	3442
Mand	1911 55,5%
Kvinde	1531 44,5%

Hvad er din alder?	
Antal interview	3442
12-19 år	33 1,0%
20-27 år	138 4,0%
28-40 år	307 8,9%
41-50 år	530 15,4%
51-60 år	930 27,0%
61-70 år	1054 30,6%
71 år eller derover	450 13,1%

Hvad er særligt vigtigt for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	3442
Færgen afgår og ankommer rettidigt	2608 75,8%
Lav pris	2362 68,6%
Nemt at købe billet	2014 58,5%
Komfort og faciliteter er gode	1910 55,5%

	1710
Færgen er ren og pæn	49,7%
	1661
Rejsetiden er kort	48,3%
	1611
Mange afgange	46,8%
	1300
Personalet er venlige og hjælpsomme	37,8%
	944
God information på færgen og i havnen	27,4%
	610
Andet, angiv	17,7%

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	3442
	664
Meget tilfreds (5)	19,3%
	1181
Tilfreds (4)	34,3%
	689
Hverken/eller (3)	20,0%
	504
Utilfreds (2)	14,6%
	357
Meget utilfreds (1)	10,4%
	47
Ved ikke	1,4%
Gennemsnit: Færgerejser alt i alt	3,4

Tabel 3 | Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3442
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	2852
	233
Meget tilfreds (5)	8,2%
	445
Tilfreds (4)	15,6%
	284
Hverken/eller (3)	10,0%
	111
Utilfreds (2)	3,9%
	59
Meget utilfreds (1)	2,1%
	1720
Ved ikke	60,3%
Gennemsnit	
	3,6
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	3442
	122
Meget tilfreds (5)	3,5%
	292
Tilfreds (4)	8,5%
	330
Hverken/eller (3)	9,6%
	55
Utilfreds (2)	1,6%
	55
Meget utilfreds (1)	1,6%
	2588
Ved ikke	75,2%
Gennemsnit	
	3,4

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	675 19,6%
Tilfreds (4)	1379 40,1%
Hverken/eller (3)	487 14,1%
Utilfreds (2)	100 2,9%
Meget utilfreds (1)	35 1,0%
Ved ikke	766 22,3%
Gennemsnit	
	4
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	478 13,9%
Tilfreds (4)	1206 35,0%
Hverken/eller (3)	626 18,2%
Utilfreds (2)	80 2,3%
Meget utilfreds (1)	35 1,0%
Ved ikke	1017 29,5%
Gennemsnit	
	3,8
Vægtet gennemsnit: Personlig betjening	
	3,8

Tabel 4 | Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	3442
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	240 7,0%
Tilfreds (4)	949 27,6%
Hverken/eller (3)	400 11,6%
Utilfreds (2)	42 1,2%
Meget utilfreds (1)	15 0,4%
Ved ikke	1796 52,2%
Gennemsnit	
3,8	
i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	498 14,5%
Tilfreds (4)	1680 48,8%
Hverken/eller (3)	598 17,4%
Utilfreds (2)	184 5,3%
Meget utilfreds (1)	44 1,3%
Ved ikke	438 12,7%
Gennemsnit	
3,8	

på denne færgeres toiletter?	
<*>Antal interview	3442
	497
Meget tilfreds (5)	14,4%
	1694
Tilfreds (4)	49,2%
	589
Hverken/eller (3)	17,1%
	292
Utilfreds (2)	8,5%
	107
Meget utilfreds (1)	3,1%
	263
Ved ikke	7,6%
Gennemsnit	
	3,7
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	3442
	465
Meget tilfreds (5)	13,5%
	1748
Tilfreds (4)	50,8%
	702
Hverken/eller (3)	20,4%
	251
Utilfreds (2)	7,3%
	71
Meget utilfreds (1)	2,1%
	205
Ved ikke	6,0%
Gennemsnit	
	3,7

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	2095
	64
Meget tilfreds (5)	3,1%
	110
Tilfreds (4)	5,3%
	97
Hverken/eller (3)	4,6%
	9
Utilfreds (2)	0,4%
	11
Meget utilfreds (1)	0,5%
	1804
Ved ikke	86,1%
Gennemsnit	3,7

Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	3,7
--	------------

Tabel 5 | Kategori: Færgen og adgang til færgen

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3442
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	3442
	136
Meget tilfreds (5)	4,0%
	645
Tilfreds (4)	18,7%
	841
Hverken/eller (3)	24,4%
	766
Utilfreds (2)	22,3%
	353
Meget utilfreds (1)	10,3%
	701
Ved ikke	20,4%
Gennemsnit	2,8

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	3442
	1042
Meget tilfreds (5)	30,3%
	1841
Tilfreds (4)	53,5%
	364
Hverken/eller (3)	10,6%
	85
Utilfreds (2)	2,5%
	52
Meget utilfreds (1)	1,5%
	58
Ved ikke	1,7%
Gennemsnit	
	4,1
Indretning og møbler i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	3442
	336
Meget tilfreds (5)	9,8%
	1247
Tilfreds (4)	36,2%
	806
Hverken/eller (3)	23,4%
	573
Utilfreds (2)	16,6%
	197
Meget utilfreds (1)	5,7%
	283
Ved ikke	8,2%
Gennemsnit	
	3,3

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	3442
	323
Meget tilfreds (5)	9,4%
	1259
Tilfreds (4)	36,6%
	839
Hverken/eller (3)	24,4%
	682
Utilfreds (2)	19,8%
	253
Meget utilfreds (1)	7,4%
	86
Ved ikke	2,5%
Gennemsnit	
	3,2
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	1940
	67
Meget tilfreds (5)	3,5%
	127
Tilfreds (4)	6,5%
	90
Hverken/eller (3)	4,6%
	20
Utilfreds (2)	1,0%
	27
Meget utilfreds (1)	1,4%
	1609
Ved ikke	82,9%
Gennemsnit	
	3,6

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	321 9,3%
Tilfreds (4)	1688 49,0%
Hverken/eller (3)	662 19,2%
Utilfreds (2)	580 16,9%
Meget utilfreds (1)	159 4,6%
Ved ikke	32 0,9%
Gennemsnit	
	3,4
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	852 24,8%
Tilfreds (4)	1969 57,2%
Hverken/eller (3)	332 9,6%
Utilfreds (2)	117 3,4%
Meget utilfreds (1)	39 1,1%
Ved ikke	133 3,9%
Gennemsnit	
	4,1

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	
<*>Antal interview	3442
	463
Meget tilfreds (5)	13,5%
	1812
Tilfreds (4)	52,6%
	628
Hverken/eller (3)	18,2%
	169
Utilfreds (2)	4,9%
	62
Meget utilfreds (1)	1,8%
	308
Ved ikke	8,9%
Gennemsnit	3,8

Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,2
---	------------

Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3442
Bornholmslinjens hjemmeside?	
<*>Antal interview	3442
	495
Meget tilfreds (5)	14,4%
	1695
Tilfreds (4)	49,2%
	659
Hverken/eller (3)	19,1%
	231
Utilfreds (2)	6,7%
	51
Meget utilfreds (1)	1,5%
	311
Ved ikke	9,0%
Gennemsnit	
	3,8
Bornholmslinjens SMS-service?	
<*>Antal interview	3442
	380
Meget tilfreds (5)	11,0%
	985
Tilfreds (4)	28,6%
	446
Hverken/eller (3)	13,0%
	69
Utilfreds (2)	2,0%
	38
Meget utilfreds (1)	1,1%
	1524
Ved ikke	44,3%
Gennemsnit	
	3,8

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	2009
	59
Meget tilfreds (5)	2,9%
	251
Tilfreds (4)	12,5%
	210
Hverken/eller (3)	10,5%
	92
Utilfreds (2)	4,6%
	41
Meget utilfreds (1)	2,0%
	1356
Ved ikke	67,5%
Gennemsnit	
	3,3
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	3442
	327
Meget tilfreds (5)	9,5%
	1742
Tilfreds (4)	50,6%
	930
Hverken/eller (3)	27,0%
	202
Utilfreds (2)	5,9%
	54
Meget utilfreds (1)	1,6%
	187
Ved ikke	5,4%
Gennemsnit	
	3,6

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	3442
Meget tilfreds (5)	324 9,4%
Tilfreds (4)	1475 42,9%
Hverken/eller (3)	916 26,6%
Utilfreds (2)	445 12,9%
Meget utilfreds (1)	152 4,4%
Ved ikke	130 3,8%
Gennemsnit	
	3,4
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	2075
Meget tilfreds (5)	88 4,2%
Tilfreds (4)	316 15,2%
Hverken/eller (3)	178 8,6%
Utilfreds (2)	119 5,7%
Meget utilfreds (1)	51 2,5%
Ved ikke	1323 63,8%
Gennemsnit	
	3,4
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 færgerese?	(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 svare, hvis din afgang var	(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
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](#)