



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2023

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
August 2023

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater - overblik.....	4
Tabelloversigt	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. juli - 31. juli 2023 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 2. juli 2023 til 8. august 2023.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	109.447	100%
Ikke fuldførte	1.716	2%
Gennemførte	9.667	9%

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 2023

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 - Højsæson 2023	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,2	4,4
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Base	9.667	8.992	675

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2023	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,3	4,4
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,5
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,7	4,1
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Base	4.347	4.054	293

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2022	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,4
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,8	3,7	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,0
Base	7.008	6.503	505

Resultater - overblik

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?	4,3	4,2	4,4
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,2	4,4

Personlig betjening	I alt	Ystad	Køge
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	4,1	4,1	4,3
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,9	3,8	4,1
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,2	4,2	4,4
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)	4,1	4,1	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,3

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,2	4,2	4,4
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,1	4,1	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,2	4,1	4,4
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,7	2,0	4,8
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4

Resultater - overblik

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

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

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	9.667	
Fritidsrejse	90%	8.713
Til/fra arbejde	3%	296
Forretningsrejse/tjenesterejse	2%	167
Til/fra uddannelse	0%	13
Andet	5%	478

Hvordan kom du om bord på færgen?		
Antal interview	9.667	
Bil	82%	7.951
Gående	13%	1.262
Bus	1%	101
Last-/varebil	1%	52
Motorcykel	2%	157
Cykel	1%	103
Andet	0%	41

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	9.667	
Internettet	81%	7.819
App	16%	1.532
Via bus-/togoperatør	2%	148
Telefonisk	1%	53
Via overnatningssted eller udlejer	0%	4
Via rejsebureau	0%	22
Terminalen på havnen	0%	23
Andet	1%	66

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	9.667	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	54
1-2 enkeltture pr. uge	3%	307
1-3 enkeltture pr. måned	11%	1.063
enkeltture pr. år	22%	2.115
3-4 enkeltture pr. år	13%	1.233
2 eller færre enkeltture pr. år	51%	4.895
Gennemsnit	8,4	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	9.667	
Mand	49%	4.782
Kvinde	51%	4.885

Hvad er din alder?		
Antal interview	9.667	
12-19 år	1%	55
20-27 år	2%	221
28-40 år	10%	991
41-50 år	21%	1.985
51-60 år	29%	2.782
61-70 år	24%	2.341
71 år eller derover	13%	1.292
Gennemsnit	55,3	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		9.667
Lav pris	69%	6.703
Færgen afgår og ankommer rettidigt	70%	6.730
Nemt at købe billet	53%	5.108
Færgen er ren og pæn	52%	5.049
Rejsetiden er kort	44%	4.222
Mange afgange	30%	2.918
Komfort og faciliteter er gode	44%	4.279
Personalet er venlige og hjælpsomme	38%	3.690
God information på færgen og i havnen	29%	2.801
Andet, noteret	7%	711

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		4.347
Meget utilfreds	3,8%	165
Utilfreds	3,3%	142
Hverken/eller	7,7%	336
Tilfreds	32,8%	1.427
Meget tilfreds	51,3%	2.232
Ved ikke	1,0%	45
Gennemsnit	4,3	

Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt	4,3	
--	------------	--

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	9.667	
Meget utilfreds	1,9%	186
Utilfreds	2,1%	206
Hverken/eller	8,3%	803
Tilfreds	26,7%	2.578
Meget tilfreds	27,5%	2.656
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	33,5%	3.238
Gennemsnit	4,1	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	9.666	
Meget utilfreds	0,9%	89
Utilfreds	1,3%	122
Hverken/eller	6,8%	659
Tilfreds	10,1%	978
Meget tilfreds	8,1%	781
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	72,8%	7.037
Gennemsnit	3,9	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,2%	120
Utilfreds	2,1%	199
Hverken/eller	7,4%	716
Tilfreds	35,2%	3.402
Meget tilfreds	34,4%	3.329
Ved ikke	19,7%	1.901
Gennemsnit	4,2	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,8%	73
Utilfreds	1,5%	144
Hverken/eller	9,2%	890
Tilfreds	28,7%	2.777
Meget tilfreds	22,8%	2.205
Ved ikke	37,0%	3.578
Gennemsnit	4,1	

Gennemsnit: Personlig betjening	4,1	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,8%	75
Utilfreds	1,5%	142
Hverken/eller	6,9%	668
Tilfreds	25,3%	2.448
Meget tilfreds	16,3%	1.577
Ved ikke	49,2%	4.757
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,9%	90
Utilfreds	2,9%	279
Hverken/eller	7,2%	695
Tilfreds	46,7%	4.514
Meget tilfreds	31,8%	3.070
Ved ikke	10,5%	1.019
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,3%	126
Utilfreds	4,1%	393
Hverken/eller	8,0%	774
Tilfreds	46,1%	4.455
Meget tilfreds	29,1%	2.809
Ved ikke	11,5%	1.110
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,9%	85
Utilfreds	2,7%	261
Hverken/eller	7,9%	768
Tilfreds	51,7%	4.998
Meget tilfreds	30,2%	2.923
Ved ikke	6,5%	632
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	82	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	2,4%	2
Hverken/eller	3,7%	3
Tilfreds	13,4%	11
Meget tilfreds	80,5%	66
Ved ikke	1,2%	1
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 færg		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,1%	107
Utilfreds	5,5%	531
Hverken/eller	14,9%	1.441
Tilfreds	37,1%	3.585
Meget tilfreds	14,8%	1.435
Ved ikke	26,6%	2.568
Gennemsnit	3,8	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,6%	152
Utilfreds	3,3%	320
Hverken/eller	5,1%	493
Tilfreds	38,7%	3.740
Meget tilfreds	50,0%	4.837
Ved ikke	1,3%	125
Gennemsnit	4,3	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,2%	114
Utilfreds	3,5%	339
Hverken/eller	9,9%	953
Tilfreds	44,8%	4.331
Meget tilfreds	31,6%	3.059
Ved ikke	9,0%	871
Gennemsnit	4,1	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,3%	127
Utilfreds	3,7%	361
Hverken/eller	11,0%	1.060
Tilfreds	48,4%	4.681
Meget tilfreds	29,4%	2.842
Ved ikke	6,2%	596
Gennemsnit	4,1	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	82	
Meget utilfreds	1,2%	1
Utilfreds	2,4%	2
Hverken/eller	0,0%	0
Tilfreds	28,0%	23
Meget tilfreds	67,1%	55
Ved ikke	2,4%	2
Gennemsnit	4,6	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	2,6%	253
Utilfreds	9,9%	955
Hverken/eller	10,1%	975
Tilfreds	49,1%	4.746
Meget tilfreds	27,5%	2.660
Ved ikke	0,8%	78
Gennemsnit	3,9	

Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,5%	144
Utilfreds	3,0%	287
Hverken/eller	4,2%	404
Tilfreds	37,3%	3.602
Meget tilfreds	51,5%	4.976
Ved ikke	2,6%	254
Gennemsnit	4,4	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,2%	117
Utilfreds	4,2%	404
Hverken/eller	8,5%	825
Tilfreds	46,0%	4.447
Meget tilfreds	35,3%	3.412
Ved ikke	4,8%	462
Gennemsnit	4,2	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	4,0	
--	------------	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,9%	89
Utilfreds	2,2%	209
Hverken/eller	8,9%	859
Tilfreds	47,5%	4.592
Meget tilfreds	28,3%	2.734
Ved ikke	12,2%	1.184
Gennemsnit	4,1	

Bornholmslinjens SMS-service		
------------------------------	--	--

Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,9%	84
Utilfreds	1,8%	172
Hverken/eller	7,0%	672
Tilfreds	32,8%	3.171
Meget tilfreds	29,1%	2.813
Ved ikke	28,5%	2.755
Gennemsnit	4,2	

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	2.701	
Meget utilfreds	2,3%	63
Utilfreds	6,6%	177
Hverken/eller	10,6%	285
Tilfreds	34,8%	940
Meget tilfreds	21,0%	568
Ved ikke	24,7%	668
Gennemsnit	3,9	

Skiltningen om bord på denne færg		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	0,6%	56
Utilfreds	1,9%	187
Hverken/eller	10,3%	999
Tilfreds	54,8%	5.297
Meget tilfreds	26,5%	2.565
Ved ikke	5,8%	563
Gennemsnit	4,1	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	9.667	
Meget utilfreds	1,5%	144
Utilfreds	5,3%	510
Hverken/eller	13,1%	1.265
Tilfreds	50,2%	4.857
Meget tilfreds	26,3%	2.539
Ved ikke	3,6%	352
Gennemsnit	4,0	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	2.701	
Meget utilfreds	2,3%	62
Utilfreds	6,4%	172
Hverken/eller	10,0%	270
Tilfreds	40,4%	1.092
Meget tilfreds	22,6%	611
Ved ikke	18,3%	494
Gennemsnit	3,9	

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

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 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 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 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"/>	6%
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
Nymøllevej 50
DK-2800 Kgs. Lyngby
Telefon: 4333 1020
E-mail: info@analysedanmark.dk