



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2023

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
April 2023

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater - overblik.....	4
Tabeloversigt	8
Spørgeskema	19
Om Analyse Danmark	24

Om undersøgelsen

Målgruppe

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

Undersøgelsens metode

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

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

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

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

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

Stikprøve

Alle rejsende i perioden 1. marts - 31. marts 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 afgang og ikke en generel vurdering af servicen. Der er dog foretaget en frasortering af de passagerer, der selv har kontaktet Analyse Danmark og frabedt sig flere invitationer.

Anonymitet

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

Gennemførelse

Undersøgelsen er gennemført i perioden 2. marts 2023 til 16. april 2023.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	35.164	100%
Ikke fuldførte	631	2%
Gennemførte	4.347	12%

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. seneste måling

Der er ikke sket ændringer siden seneste måling.

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 2023	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2)	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

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2022	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet 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	3.393	3.118	275

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	4,3	4,4
Færgerejse alt i alt (Tabel 2)	4,3	4,3	4,4

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

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen	4,1	4,1	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,2	4,1	4,5
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,1	4,1	4,5
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,1	4,1	4,5
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,6	0,0	4,6
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,5

Resultater - overblik

Færgeren og adgang til færgeren	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 færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	4,0	4,0	4,4
Indretning, møbler og udstyr på færgeren 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 færgeren (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)	4,2	4,2	4,0
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	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 færgerens forsinkelser	3,8	3,8	3,8
Skiltningen om bord på denne færge	4,1	4,1	4,3
Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge	3,9	3,9	4,2
Information om forsinkelser om bord på denne færge	4,0	4,0	3,8
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	4.347	
Fritidsrejse	70%	3.063
Til/fra arbejde	9%	405
Forretningsrejse/tjenesterejse	8%	337
Til/fra uddannelse	2%	67
Andet	11%	475

Hvordan kom du om bord på færgen?		
Antal interview	4.347	
Bil	79%	3.423
Gående	18%	789
Bus	2%	72
Last-/varebil	1%	51
Motorcykel	0%	2
Cykel	0%	3
Andet	0%	7

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	4.347	
Internettet	73%	3.167
App	22%	954
Via bus-/togoperatør	4%	163
Telefonisk	0%	17
Via overnatningssted eller udlejer	0%	1
Via rejsebureau	0%	9
Terminalen på havnen	0%	12
Andet	1%	24

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	4.347	
3 eller flere enkeltture pr. uge	2%	68
1-2 enkeltture pr. uge	8%	352
1-3 enkeltture pr. måned	32%	1.378
enkeltture pr. år	39%	1.675
3-4 enkeltture pr. år	10%	453
2 eller færre enkeltture pr. år	10%	421
Gennemsnit	18,5	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	4.347	
Mand	54%	2.326
Kvinde	46%	2.021

Hvad er din alder?		
Antal interview	4.347	
12-19 år	1%	34
20-27 år	2%	79
28-40 år	7%	307
41-50 år	13%	579
51-60 år	27%	1.184
61-70 år	31%	1.369
71 år eller derover	18%	795
Gennemsnit	58,5	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		4.347
Lav pris	78%	3.388
Færgen afgår og ankommer rettidigt	75%	3.253
Nemt at købe billet	57%	2.499
Færgen er ren og pæn	50%	2.184
Rejsetiden er kort	51%	2.213
Mange afgang	42%	1.842
Komfort og faciliteter er gode	42%	1.828
Personalet er venlige og hjælpsomme	40%	1.722
God information på færgen og i havnen	26%	1.134
Andet, noteret	8%	335

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	4.347	
Meget utilfreds	1,7%	75
Utilfreds	1,6%	69
Hverken/eller	8,6%	374
Tilfreds	26,3%	1.144
Meget tilfreds	28,5%	1.240
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	33,2%	1.445
Gennemsnit	4,2	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,8%	33
Utilfreds	1,4%	63
Hverken/eller	7,5%	327
Tilfreds	11,1%	483
Meget tilfreds	7,9%	342
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	71,3%	3.099
Gennemsnit	3,8	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,4%	60
Utilfreds	1,1%	49
Hverken/eller	6,4%	278
Tilfreds	34,3%	1.491
Meget tilfreds	39,7%	1.726
Ved ikke	17,1%	743
Gennemsnit	4,3	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke og personalets synlighed)		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,8%	36
Utilfreds	0,6%	28
Hverken/eller	9,0%	393
Tilfreds	32,8%	1.427
Meget tilfreds	26,1%	1.134
Ved ikke	30,6%	1.329
Gennemsnit	4,2	

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

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,6%	26
Utilfreds	1,5%	66
Hverken/eller	6,9%	299
Tilfreds	25,9%	1.128
Meget tilfreds	15,7%	683
Ved ikke	49,3%	2.145
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,4%	60
Utilfreds	2,6%	112
Hverken/eller	8,4%	363
Tilfreds	47,5%	2.065
Meget tilfreds	31,4%	1.363
Ved ikke	8,8%	384
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,6%	71
Utilfreds	3,6%	156
Hverken/eller	8,6%	372
Tilfreds	48,3%	2.101
Meget tilfreds	29,8%	1.296
Ved ikke	8,1%	351
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,3%	57
Utilfreds	2,5%	108
Hverken/eller	9,9%	431
Tilfreds	52,4%	2.276
Meget tilfreds	28,8%	1.250
Ved ikke	5,2%	225
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	55	
Meget utilfreds	1,8%	1
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	3,6%	2
Tilfreds	23,6%	13
Meget tilfreds	69,1%	38
Ved ikke	1,8%	1
Gennemsnit	4,6	

Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,1	
---	------------	--

Tabel 5 - Kategori: Færgen og adgangen til færgen

Hvor tilfreds er du med ...

Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,5%	67
Utilfreds	8,8%	382
Hverken/eller	17,8%	775
Tilfreds	37,9%	1.646
Meget tilfreds	12,8%	555
Ved ikke	21,2%	922
Gennemsnit	3,7	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,4%	62
Utilfreds	2,2%	96
Hverken/eller	4,4%	190
Tilfreds	40,3%	1.750
Meget tilfreds	50,3%	2.187
Ved ikke	1,4%	62
Gennemsnit	4,4	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,6%	69
Utilfreds	4,8%	209
Hverken/eller	12,5%	543
Tilfreds	48,8%	2.121
Meget tilfreds	25,8%	1.123
Ved ikke	6,5%	282
Gennemsnit	4,0	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,9%	84
Utilfreds	5,5%	237
Hverken/eller	14,8%	642
Tilfreds	49,8%	2.165
Meget tilfreds	23,8%	1.034
Ved ikke	4,3%	185
Gennemsnit	3,9	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	55	
Meget utilfreds	1,8%	1
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	5,5%	3
Tilfreds	36,4%	20
Meget tilfreds	56,4%	31
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,5	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	3,1%	134
Utilfreds	12,8%	555
Hverken/eller	13,8%	598
Tilfreds	49,6%	2.154
Meget tilfreds	20,3%	883
Ved ikke	0,5%	23
Gennemsnit	3,7	

Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,0%	43
Utilfreds	2,5%	107
Hverken/eller	4,9%	214
Tilfreds	42,4%	1.844
Meget tilfreds	45,5%	1.976
Ved ikke	3,7%	163
Gennemsnit	4,3	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,7%	31
Utilfreds	3,2%	141
Hverken/eller	7,8%	338
Tilfreds	48,5%	2.109
Meget tilfreds	35,8%	1.558
Ved ikke	3,9%	170
Gennemsnit	4,2	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,9	
---	-----	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,6%	27
Utilfreds	2,2%	95
Hverken/eller	9,7%	420
Tilfreds	48,3%	2.099
Meget tilfreds	28,2%	1.225
Ved ikke	11,1%	481
Gennemsnit	4,1	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,7%	30
Utilfreds	1,7%	74
Hverken/eller	7,2%	311
Tilfreds	36,6%	1.589
Meget tilfreds	27,5%	1.194
Ved ikke	26,4%	1.149
Gennemsnit	4,2	

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	268	
Meget utilfreds	1,9%	5
Utilfreds	4,5%	12
Hverken/eller	13,1%	35
Tilfreds	29,1%	78
Meget tilfreds	16,8%	45
Ved ikke	34,7%	93
Gennemsnit	3,8	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	0,3%	14
Utilfreds	1,4%	59
Hverken/eller	10,6%	462
Tilfreds	56,9%	2.473
Meget tilfreds	24,7%	1.073
Ved ikke	6,1%	266
Gennemsnit	4,1	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	4.347	
Meget utilfreds	1,3%	57
Utilfreds	6,2%	268
Hverken/eller	13,3%	576
Tilfreds	51,9%	2.255
Meget tilfreds	23,7%	1.032
Ved ikke	3,7%	159
Gennemsnit	3,9	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	268	
Meget utilfreds	1,1%	3
Utilfreds	3,4%	9
Hverken/eller	11,2%	30
Tilfreds	39,2%	105
Meget tilfreds	22,0%	59
Ved ikke	23,1%	62
Gennemsnit	4,0	

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

Hvad var formålet med denne rejse?

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

Hvordan 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) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	10%
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	15%
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	40%
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke og personalets synlighed)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	35%

Hvor tilfreds er du med ...

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

Hvor tilfreds er du med ...

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

Hvor tilfreds er du med ...

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

Om Analyse Danmark

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

» **Kernekompetencer:**

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

» **Metoder:**

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

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

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

» **Nordic Research Alliance:**

Analyse Danmark er medstifter af Nordic Research Alliance. Nordic Research Alliance er et samarbejde mellem Analyse Danmark, svenske Novus, norske Respons Analyse og finske Otantatutkimus Oy.

» **Kontaktinformation:**

Analyse Danmark
Nymøllevej 50
DK-2800 Kgs. Lyngby
Telefon: 4333 1020
E-mail: info@analysedanmark.dk