



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2022

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
August 2022

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. juli - 31. juli 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 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 2022 til 5. august 2022.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	106.676	100%
Ikke fuldførte	1.340	1%
Gennemførte	7.008	7%

Gennemsnit

Tilfredshedsspørgsmålene er blevet besvaret på en 5-punktskala, hvor skalaen er: Meget utilfreds (1), Utilfreds (2), Hverken/eller (3), Tilfreds (4), Meget tilfreds (5). "Ved Ikke" indgår ikke i beregningen af kundetilfredshedsniveau. Gennemsnittet for disse spørgsmål er blevet beregnet på baggrund af de værdier, som står i parenteserne (1-5).

Vægtning

Der er ikke foretaget vægtning af respondenternes besvarelser. Derimod er i forbindelse med beregningen af "det vægtede gennemsnit" for hver kategori foretaget vægtning af delspørgsmålene i hver kategori (i hht. Appendix 6 i Ydelsesspecifikationen), som indgår i tabellerne 3-6. Vægtene på de enkelte spørgsmål kan ses i afsnittet "Spørgeskema".

I tabellerne vises både hvert delspørgsmåls gennemsnit og den samlede vægtede gennemsnit for hver kategori (Tabel 2-6).

Ændringer i f.h.t. Højsæson 2022

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 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

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2021	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet 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	6.284	5.754	530

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?	4,1	4,1	4,2
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2

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	4,2
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,8	3,8	3,9
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,2	4,2	4,3
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)	4,1	4,1	4,1
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen	4,0	4,0	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,0	4,0	4,4
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,0	3,9	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,0	4,0	4,4
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,9	0,0	4,9
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,4

Resultater - overblik

Færgen og adgang til færgen	I alt	Ystad	Køge
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	3,6	3,6	3,6
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,2	4,2	4,3
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	3,9	3,9	4,2
Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt	3,9	3,8	4,1
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	4,6	0,0	4,6
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3,8	3,8	3,9
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen	4,3	4,3	4,2
Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)	4,1	4,1	4,0
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,8	3,7	4,0

Information og billetkøb	I alt	Ystad	Køge
Bornholmslinjens hjemmeside	4,1	4,1	4,1
Bornholmslinjens SMS-service	4,2	4,1	4,3
Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser	3,8	3,8	3,4
Skiltningen om bord på denne færge	4,0	4,0	4,1
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	3,8	3,8	3,9
Information om forsinkelser om bord på denne færge	3,8	3,8	3,5
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,0

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	7.008	
Fritidsrejse	90%	6.313
Til/fra arbejde	3%	198
Forretningsrejse/tjenesterejse	2%	115
Til/fra uddannelse	0%	11
Andet	5%	371

Hvordan kom du om bord på færgen?		
Antal interview	7.008	
Bil	80%	5.584
Gående	16%	1.108
Bus	1%	100
Last-/varebil	0%	30
Motorcykel	1%	94
Cykel	1%	78
Andet	0%	14

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	7.008	
Internettet	84%	5.861
App	12%	834
Via bus-/togoperatør	3%	210
Telefonisk	1%	44
Via overnatningssted eller udlejer	0%	3
Via rejsebureau	0%	10
Terminalen på havnen	0%	13
Andet	0%	33

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	7.008	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	50
1-2 enkeltture pr. uge	3%	191
1-3 enkeltture pr. måned	10%	712
enkeltture pr. år	22%	1.530
3-4 enkeltture pr. år	13%	881
2 eller færre enkeltture pr. år	52%	3.644
Gennemsnit	8,2	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	7.008	
Mand	49%	3.436
Kvinde	51%	3.572

Hvad er din alder?		
Antal interview	7.008	
12-19 år	1%	51
20-27 år	2%	173
28-40 år	10%	687
41-50 år	21%	1.489
51-60 år	27%	1.885
61-70 år	26%	1.798
71 år eller derover	13%	925
Gennemsnit	55,3	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview	7.008	
Lav pris	69%	4.837
Færgen afgår og ankommer rettidigt	70%	4.909
Nemt at købe billet	54%	3.766
Færgen er ren og pæn	54%	3.761
Rejsetiden er kort	46%	3.207
Mange afgange	32%	2.256
Komfort og faciliteter er gode	41%	2.900
Personalet er venlige og hjælpsomme	38%	2.677
God information på færgen og i havnen	27%	1.870
Andet, noteret	7%	521

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	7.008	
Meget utilfreds	3,5%	242
Utilfreds	5,3%	371
Hverken/eller	9,9%	692
Tilfreds	36,2%	2.540
Meget tilfreds	44,0%	3.084
Ved ikke	1,1%	79
Gennemsnit	4,1	

Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt	4,1
--	------------

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	7.008	
Meget utilfreds	2,0%	137
Utilfreds	1,9%	131
Hverken/eller	9,4%	658
Tilfreds	28,0%	1.962
Meget tilfreds	25,8%	1.807
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	33,0%	2.313
Gennemsnit	4,1	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,1%	79
Utilfreds	1,3%	89
Hverken/eller	6,4%	448
Tilfreds	10,4%	731
Meget tilfreds	7,5%	527
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	73,3%	5.134
Gennemsnit	3,8	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,1%	78
Utilfreds	1,5%	104
Hverken/eller	8,2%	575
Tilfreds	36,2%	2.540
Meget tilfreds	31,6%	2.218
Ved ikke	21,3%	1.493
Gennemsnit	4,2	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,0%	71
Utilfreds	1,6%	110
Hverken/eller	10,2%	712
Tilfreds	29,5%	2.069
Meget tilfreds	21,3%	1.494
Ved ikke	36,4%	2.552
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	7.008	
Meget utilfreds	0,9%	66
Utilfreds	1,9%	136
Hverken/eller	7,5%	525
Tilfreds	26,1%	1.828
Meget tilfreds	14,3%	1.005
Ved ikke	49,2%	3.448
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,6%	115
Utilfreds	4,1%	290
Hverken/eller	10,2%	713
Tilfreds	48,6%	3.403
Meget tilfreds	25,2%	1.765
Ved ikke	10,3%	722
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	2,2%	156
Utilfreds	5,1%	355
Hverken/eller	10,6%	744
Tilfreds	46,8%	3.278
Meget tilfreds	23,1%	1.619
Ved ikke	12,2%	856
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,5%	104
Utilfreds	3,4%	238
Hverken/eller	11,5%	808
Tilfreds	53,0%	3.717
Meget tilfreds	23,0%	1.615
Ved ikke	7,5%	526
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	67	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	1,5%	1
Tilfreds	9,0%	6
Meget tilfreds	89,6%	60
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,9	

Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,0
---	------------

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	7.008	
Meget utilfreds	1,9%	132
Utilfreds	8,1%	571
Hverken/eller	18,1%	1.271
Tilfreds	34,0%	2.381
Meget tilfreds	11,1%	778
Ved ikke	26,8%	1.875
Gennemsnit	3,6	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,9%	133
Utilfreds	4,9%	343
Hverken/eller	6,9%	487
Tilfreds	45,5%	3.190
Meget tilfreds	39,3%	2.755
Ved ikke	1,4%	100
Gennemsnit	4,2	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,7%	117
Utilfreds	5,7%	399
Hverken/eller	14,3%	1.005
Tilfreds	48,3%	3.385
Meget tilfreds	21,6%	1.517
Ved ikke	8,3%	585
Gennemsnit	3,9	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,6%	115
Utilfreds	5,4%	377
Hverken/eller	16,7%	1.169
Tilfreds	50,3%	3.526
Meget tilfreds	19,9%	1.396
Ved ikke	6,1%	425
Gennemsnit	3,9	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	67	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	6,0%	4
Tilfreds	25,4%	17
Meget tilfreds	68,7%	46
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,6	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	3,3%	234
Utilfreds	11,1%	778
Hverken/eller	12,9%	902
Tilfreds	50,1%	3.508
Meget tilfreds	21,9%	1.537
Ved ikke	0,7%	49
Gennemsnit	3,8	

Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,7%	120
Utilfreds	3,2%	223
Hverken/eller	5,3%	369
Tilfreds	41,7%	2.922
Meget tilfreds	44,8%	3.137
Ved ikke	3,4%	237
Gennemsnit	4,3	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,0%	73
Utilfreds	3,4%	235
Hverken/eller	9,8%	690
Tilfreds	49,8%	3.487
Meget tilfreds	31,3%	2.191
Ved ikke	4,7%	332
Gennemsnit	4,1	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,8
--	------------

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	1,0%	67
Utilfreds	2,9%	205
Hverken/eller	10,4%	730
Tilfreds	48,6%	3.407
Meget tilfreds	26,0%	1.822
Ved ikke	11,1%	777
Gennemsnit	4,1	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	0,7%	52
Utilfreds	1,2%	86
Hverken/eller	7,6%	530
Tilfreds	30,5%	2.135
Meget tilfreds	21,5%	1.507
Ved ikke	38,5%	2.698
Gennemsnit	4,2	

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	2.023	
Meget utilfreds	2,0%	41
Utilfreds	6,5%	131
Hverken/eller	11,7%	237
Tilfreds	28,5%	576
Meget tilfreds	15,0%	304
Ved ikke	36,3%	734
Gennemsnit	3,8	

Skiltningen om bord på denne færg		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	0,7%	49
Utilfreds	2,6%	180
Hverken/eller	12,3%	859
Tilfreds	56,2%	3.935
Meget tilfreds	21,7%	1.523
Ved ikke	6,6%	462
Gennemsnit	4,0	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	7.008	
Meget utilfreds	2,0%	137
Utilfreds	7,6%	531
Hverken/eller	15,6%	1.092
Tilfreds	50,2%	3.518
Meget tilfreds	20,2%	1.415
Ved ikke	4,5%	315
Gennemsnit	3,8	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	2.023	
Meget utilfreds	2,1%	43
Utilfreds	6,1%	124
Hverken/eller	12,6%	255
Tilfreds	37,7%	762
Meget tilfreds	17,3%	350
Ved ikke	24,2%	489
Gennemsnit	3,8	

Gennemsnit: Information og billetkøb	4,0
---	------------

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 færgeren 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 færgeren (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 færgerens 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%

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
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