



# Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2020

Tabelrapport  
leveret af  
Analyse Danmark  
Maj 2020

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

## Indhold

Om undersøgelsen .....	3
Resultater - overblik.....	6
Tabelloversigt .....	7
Spørgeskema.....	23
Om Analyse Danmark.....	28

## Om undersøgelsen

### Målgruppe

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

### Undersøgelsens metode

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

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

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

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

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

### Stikprøve

Alle rejsende i perioden 10. marts - 9. april 2020 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 11. marts 2020 til 23. april 2020.

Bemærk at omstændighederne er noget anderledes end ved den tilsvarende måling i 2019, da næsten hele indsamlingsperioden har ligget under Coronakrisen med et heraf følgende lavere antal afgang og passagerer. Det er tænkeligt, at sammensætningen af passagerer også er anderledes.

## Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	10.938	86,6%
Ikke fuldførte	47	0,4%
Gennemførte	1.640	13,0%
I alt	12.625	100,0%

## Gennemsnit

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

## Vægtning

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

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

## Ændringer i f.h.t. Højsæson 2020

Der er ikke foretaget ændringer i skema eller rapport.

## Vigtig information ved tolkning af resultaterne i Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb

Udsagnene "Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?" og "Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?" er kun stillet til personer, som har sejlet på færger med forsinkelser på 10 minutter eller mere. Kun 20 respondenter har oplevet

forsinkelser på 10 minutter eller mere, da der kun har været forsinkelse på tre afgangene med lave passagertal i indsamlingsperioden. Det er derfor kun disse 20 respondenter, som har haft mulighed for at svare på de to udsagn, hvilket giver en betydelig usikkerhed. Gennemsnittet for de to udsagn indgår i det vægtede gennemsnit for Tabel 6. Dette bør der tages hensyn til ved brug af det vægtede gennemsnit.

## 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 2020	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	4,1	4,0	4,4
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,3
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,5	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,1	3,8
Base	1.640	1.399	241

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2019	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	3,5	3,4	4,2
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,6	4,1
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,6	4,2
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,3	3,2	3,8
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,5	3,4	3,7
Base	7.501	7.037	464

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2019	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?	
<b>Antal interview</b>	<b>1.640</b>
	1.050
Fritidsrejse	64,0%
	184
Til/fra arbejde	11,2%
	98
Forretningsrejse/tjenesterejse	6,0%
	20
Til /fra uddannelse	1,2%
	288
Andet	17,6%

Hvordan kom du om bord på færgen?	
<b>Antal interview</b>	<b>1.640</b>
	1.341
Bil	81,8%
	228
Gående	13,9%
	23
Bus	1,4%
	6
Motorcykel	0,4%
	3
Cykel	0,2%
	36
Last-/varebil	2,2%
	3
Andet	0,2%

Hvordan har du købt din billet til færgerne?	
<b>Antal interview</b>	<b>1.640</b>
Internettet	1.300 79,3%
Via bus-/togoperatør	64 3,9%
App	255 15,5%
Telefonisk	11 0,7%
Via overnatningssted eller udlejer	0 0,0%
Via rejsebureau	3 0,2%
Terminalen på havnen	3 0,2%
Andet	4 0,2%

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
<b>Antal interview</b>	<b>1.640</b>
3 eller flere enkeltture pr. uge	21 1,3%
1-2 enkeltture pr. uge	171 10,4%
1-3 enkeltture pr. måned	490 29,9%
5-11 enkeltture pr. år	675 41,2%
3-4 enkeltture pr. år	163 9,9%
2 eller færre enkeltture pr. år	120 7,3%



Hvad er dit køn?	
Antal interview	1.640
Mand	916 55,9%
Kvinde	724 44,1%

Hvad er din alder?	
Antal interview	1.640
12-19 år	16 1,0%
20-27 år	71 4,3%
28-40 år	158 9,6%
41-50 år	278 17,0%
51-60 år	480 29,3%
61-70 år	458 27,9%
71 år eller derover	179 10,9%

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	1.640
Færgen afgår og ankommer rettidigt	1.112 67,8%
Lav pris	1.294 78,9%
Nemt at købe billet	1.021 62,3%
Færgen er ren og pæn	947 57,7%

	774
Komfort og faciliteter er gode	47,2%
	872
Rejsetiden er kort	53,2%
	677
Personalet er venlige og hjælpsomme	41,3%
	718
Mange afgange	43,8%
	430
God information på færgen og i havnen	26,2%
	138
Andet	8,4%

**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 færg?	
Antal interview	1.640
	629
Meget tilfreds (5)	38,4%
	687
Tilfreds (4)	41,9%
	177
Hverken/eller (3)	10,8%
	90
Utilfreds (2)	5,5%
	45
Meget utilfreds (1)	2,7%
	12
Ved ikke	0,7%
<b>Gennemsnit: Færgerejser alt i alt</b>	<b>4,1</b>

**Table 3 | Category: Personal service**

How satisfied are you with ... -	
Number of interviews	1,640
Personal service on Bornholm Line, when searching for general information, answering questions or buying tickets (you are only asked to answer if you have had personal contact with Bornholm Line)?	
<*>Number of interviews	1,410
Very satisfied (5)	250 17,7%
Satisfied (4)	309 21,9%
Neither/yes (3)	105 7,4%
Dissatisfied (2)	40 2,8%
Very dissatisfied (1)	29 2,1%
Do not know	677 48,0%
Average	
	4,0
Waiting time by telephone call?	
<*>Number of interviews	1,640
Very satisfied (5)	139 8,5%
Satisfied (4)	240 14,6%
Neither/yes (3)	137 8,4%
Dissatisfied (2)	18 1,1%
Very dissatisfied (1)	15 0,9%
Do not know	1,091 66,5%
Average	
	3,9

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	452 27,6%
Tilfreds (4)	566 34,5%
Hverken/eller (3)	158 9,6%
Utilfreds (2)	12 0,7%
Meget utilfreds (1)	9 0,5%
Ved ikke	433 27,0%
Gennemsnit	
4,2	
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	408 24,9%
Tilfreds (4)	620 37,8%
Hverken/eller (3)	196 12,0%
Utilfreds (2)	15 0,9%
Meget utilfreds (1)	12 0,7%
Ved ikke	389 23,7%
Gennemsnit	
4,1	
<b>Vægtet gennemsnit: Personlig betjening</b>	
<b>4,1</b>	

**Tabel 4 | Kategori: Rengøring og vedligeholdelse**

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	1.640
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	158 9,6%
Tilfreds (4)	365 22,3%
Hverken/eller (3)	131 8,0%
Utilfreds (2)	6 0,4%
Meget utilfreds (1)	5 0,3%
Ved ikke	975 59,5%
Gennemsnit	
i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	400 24,4%
Tilfreds (4)	750 45,7%
Hverken/eller (3)	154 9,4%
Utilfreds (2)	32 2,0%
Meget utilfreds (1)	11 0,7%
Ved ikke	293 17,9%
Gennemsnit	

på denne færgeres toiletter?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	388 23,7%
Tilfreds (4)	784 47,8%
Hverken/eller (3)	172 10,5%
Utilfreds (2)	60 3,7%
Meget utilfreds (1)	19 1,2%
Ved ikke	217 13,2%
Gennemsnit	
	4,0
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	390 23,8%
Tilfreds (4)	873 53,2%
Hverken/eller (3)	182 11,1%
Utilfreds (2)	35 2,1%
Meget utilfreds (1)	16 1,0%
Ved ikke	144 8,8%
Gennemsnit	
	4,1

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	160
	30
Meget tilfreds (5)	18,8%
	23
Tilfreds (4)	14,4%
	8
Hverken/eller (3)	5,0%
	2
Utilfreds (2)	1,3%
	0
Meget utilfreds (1)	0,0%
	97
Ved ikke	60,6%
Gennemsnit	4,3

<b>Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse</b>	<b>4,1</b>
--	------------

**Tabel 5 | Kategori: Færgen og adgang til færgen**

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	1.640
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	1.640
	127
Meget tilfreds (5)	7,7%
	446
Tilfreds (4)	27,2%
	377
Hverken/eller (3)	23,0%
	177
Utilfreds (2)	10,8%
	44
Meget utilfreds (1)	2,7%
	469
Ved ikke	28,6%
Gennemsnit	3,4

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	776 47,3%
Tilfreds (4)	655 39,9%
Hverken/eller (3)	77 4,7%
Utilfreds (2)	11 0,7%
Meget utilfreds (1)	9 0,5%
Ved ikke	112 6,8%
Gennemsnit	
	4,4
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	269 16,4%
Tilfreds (4)	762 46,5%
Hverken/eller (3)	279 17,0%
Utilfreds (2)	86 5,2%
Meget utilfreds (1)	26 1,6%
Ved ikke	218 13,3%
Gennemsnit	
	3,8



Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	1.640
	283
Meget tilfreds (5)	17,3%
	780
Tilfreds (4)	47,6%
	326
Hverken/eller (3)	19,9%
	114
Utilfreds (2)	7,0%
	38
Meget utilfreds (1)	2,3%
	99
Ved ikke	6,0%
Gennemsnit	
	3,8
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	156
	24
Meget tilfreds (5)	15,4%
	33
Tilfreds (4)	21,2%
	12
Hverken/eller (3)	7,7%
	1
Utilfreds (2)	0,6%
	2
Meget utilfreds (1)	1,3%
	84
Ved ikke	53,8%
Gennemsnit	
	4,1

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	253 15,4%
Tilfreds (4)	788 48,0%
Hverken/eller (3)	278 17,0%
Utilfreds (2)	205 12,5%
Meget utilfreds (1)	42 2,6%
Ved ikke	74 1,0%
Gennemsnit	
3,6	
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	665 40,5%
Tilfreds (4)	759 56,3%
Hverken/eller (3)	115 7,0%
Utilfreds (2)	29 1,8%
Meget utilfreds (1)	13 0,8%
Ved ikke	59 3,6%
Gennemsnit	
4,3	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?

<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	382 23,3%
Tilfreds (4)	860 52,4%
Hverken/eller (3)	200 12,2%
Utilfreds (2)	50 3,0%
Meget utilfreds (1)	8 0,5%
Ved ikke	140 8,5%
Gennemsnit	4,0

<b>Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen</b>	<b>3,7</b>
---	------------

**Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb**

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	1.640
Bornholmslinjens hjemmeside?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	360 22,0%
Tilfreds (4)	867 52,9%
Hverken/eller (3)	244 14,9%
Utilfreds (2)	47 2,9%
Meget utilfreds (1)	10 0,6%
Ved ikke	112 6,8%
Gennemsnit	
4,0	
Bornholmslinjens SMS-service?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	513 31,3%
Tilfreds (4)	725 44,2%
Hverken/eller (3)	136 8,3%
Utilfreds (2)	25 1,5%
Meget utilfreds (1)	16 1,0%
Ved ikke	225 13,7%
Gennemsnit	
4,2	

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	11
Meget tilfreds (5)	2 18,2%
Tilfreds (4)	0 0,0%
Hverken/eller (3)	0 0,0%
Utilfreds (2)	1 9,1%
Meget utilfreds (1)	0 0,0%
Ved ikke	8 72,7%
Gennemsnit	
	4,0
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	1.640
Meget tilfreds (5)	292 17,8%
Tilfreds (4)	913 55,7%
Hverken/eller (3)	258 15,7%
Utilfreds (2)	47 2,9%
Meget utilfreds (1)	10 0,6%
Ved ikke	120 7,3%
Gennemsnit	
	3,9

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	1.640
	282
Meget tilfreds (5)	17,2%
	800
Tilfreds (4)	48,8%
	309
Hverken/eller (3)	18,8%
	103
Utilfreds (2)	6,3%
	32
Meget utilfreds (1)	2,0%
	114
Ved ikke	7,0%
<b>Gennemsnit</b>	
	<b>3,8</b>
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	12
	3
Meget tilfreds (5)	25,0%
	1
Tilfreds (4)	8,3%
	0
Hverken/eller (3)	0,0%
	3
Utilfreds (2)	25,0%
	0
Meget utilfreds (1)	0,0%
	5
Ved ikke	41,7%
<b>Gennemsnit</b>	
	<b>3,6</b>
<b>Vægtet gennemsnit: Information og billetkøb</b>	
	<b>4,0</b>

## 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	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	6%

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
svare, hvis din afgang var forsinket)?							
Skiltningen om bord på denne færge?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	6%
Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	11%
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	12%

## Om Analyse Danmark

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

### ➤ **Kernekompetencer:**

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

### ➤ **Metoder:**

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

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

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

### ➤ **Nordic Research Alliance:**

Analyse Danmark er medstifter af Nordic Research Alliance. Nordic Research Alliance er et samarbejde mellem Analyse Danmark, svenske Novus, norske Respons Analyse og finske Otantatutkimus Oy. Nordic Research Alliance har samlet mere end 120.000 panelmedlemmer i de fire lande.

### ➤ **Kontaktinformation:**

Analyse Danmark  
Frederiksberg Allé 17, baghuset  
DK-1820 Frederiksberg C  
Telefon: 4333 1020  
E-mail: info@analysedanmark.dk

### ➤ **Links:**

[Analyse Danmark](#)  
[Novus](#)  
[Respons Analyse](#)  
[Otantatutkimus Oy](#)