



# Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2019

Tabelrapport  
leveret af  
Analyse Danmark  
August 2019

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

## Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater - overblik.....	5
Tabeloversigt .....	6
Spørgeskema .....	22
Om Analyse Danmark .....	27

## Om undersøgelsen

### Målgruppe

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

### Undersøgelsens metode

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

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

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

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

Da alle passagerer er 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 2019 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 2019 til 13. august 2019.

## Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	57.590	88,0%
Ikke fuldførte	310	0,5%
Gennemførte	7.501	11,5%
I alt	65.401	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. Lavsæson 2019

Der er foretaget ændringer på to områder:

1. De spørgsmål, der er betinget af at passagerne har haft kahyt er kun stillet for passagerer der har taget Køge-Rønne (eller Rønne-Køge) ruten.
2. I de spørgsmål, der er betinget af færgeforsinkelser, er der kun medtaget besvarelser fra passagerer på afgang, der er forsinket 10 minutter eller mere.

## 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 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?	
Antal interview	7.501
	6.553
Fritidsrejse	87,4%
	265
Til/fra arbejde	3,5%
	176
Forretningsrejse/tjenesterejse	2,3%
	18
Til /fra uddannelse	0,2%
	489
Andet	6,5%

Hvordan kom du om bord på færgen?	
Antal interview	7.501
	5.155
Bil	68,7%
	1.891
Gående	25,2%
	136
Bus	1,8%
	129
Motorcykel	1,7%
	85
Cykel	1,1%
	57
Last-/varebil	0,8%
	48
Andet	0,6%

Hvordan har du købt din billet til færgen?	
<b>Antal interview</b>	<b>7.501</b>
	6.345
Internettet	84,6%
	511
Via bus-/togoperatør	6,8%
	453
App	6,0%
	69
Telefonisk	0,9%
	43
Via overnattingssted eller udlejer	0,6%
	30
Via rejsebureau	0,4%
	25
Terminalen på havnen	0,3%
	25
Andet	0,3%

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
<b>Antal interview</b>	<b>7.501</b>
	53
3 eller flere enkeltture pr. uge	0,7%
	305
1-2 enkeltture pr. uge	4,1%
	1.155
1-3 enkeltture pr. måned	15,4%
	1.886
5-11 enkeltture pr. år	25,1%
	967
3-4 enkeltture pr. år	12,9%
	3.135
2 eller færre enkeltture pr. år	41,8%

Hvad er dit køn?	
Antal interview	7.501
	3.696
Mand	49,3%
	3.805
Kvinde	50,7%

Hvad er din alder?	
Antal interview	7.501
	72
12-19 år	1,0%
	281
20-27 år	3,7%
	1.108
28-40 år	14,8%
	1.668
41-50 år	22,2%
	1.879
51-60 år	25,0%
	1.688
61-70 år	22,5%
	805
71 år eller derover	10,7%

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	7.501
	5.569
Færgen afgår og ankommer rettidigt	74,2%
	4.734
Lav pris	63,1%
	4.085
Nemt at købe billet	54,5%
	3.854
Færgen er ren og pæn	51,4%



Komfort og faciliteter er gode	3.705 49,4%
Rejsetiden er kort	3.287 43,8%
Personalet er venlige og hjælpsomme	2.851 38,0%
Mange afgange	2.829 37,7%
God information på færgen og i havnen	2.538 33,8%
Andet	896 11,9%

**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?	
<b>Antal interview</b>	<b>7.501</b>
Meget tilfreds (5)	1.507 20,1%
Tilfreds (4)	2.795 37,3%
Hverken/eller (3)	1.378 18,4%
Utilfreds (2)	1.022 13,6%
Meget utilfreds (1)	696 9,3%
Ved ikke	103 1,4%
<b>Gennemsnit: Færgerejser alt i alt</b>	<b>3,5</b>

**Tabel 3 | Kategori: Personlig betjening**

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	7.501
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb (du bedes kun svare, hvis du har haft personlig kontakt til Bornholmslinjen)?	
<*>Antal interview	6.394
	589
Meget tilfreds (5)	9,2%
	1.065
Tilfreds (4)	16,7%
	672
Hverken/eller (3)	10,5%
	277
Utilfreds (2)	4,3%
	242
Meget utilfreds (1)	3,8%
	3.549
Ved ikke	55,5%
Gennemsnit	
	3,5
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	7.501
	243
Meget tilfreds (5)	3,2%
	672
Tilfreds (4)	9,0%
	720
Hverken/eller (3)	9,6%
	230
Utilfreds (2)	3,1%
	275
Meget utilfreds (1)	3,7%
	5.361
Ved ikke	71,5%
Gennemsnit	
	3,2

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	1.297 17,3%
Tilfreds (4)	2.976 39,7%
Hverken/eller (3)	1.208 16,1%
Utilfreds (2)	289 3,9%
Meget utilfreds (1)	104 1,4%
Ved ikke	1.627 21,7%
Gennemsnit	
	3,9
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	971 12,9%
Tilfreds (4)	2.391 31,9%
Hverken/eller (3)	1.549 20,7%
Utilfreds (2)	291 3,9%
Meget utilfreds (1)	152 2,0%
Ved ikke	2.147 28,6%
Gennemsnit	
	3,7
<b>Vægtet gennemsnit: Personlig betjening</b>	
	<b>3,7</b>

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

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	7.501
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	7.501
	591
Meget tilfreds (5)	7,9%
	2.073
Tilfreds (4)	27,6%
	928
Hverken/eller (3)	12,4%
	128
Utilfreds (2)	1,7%
	73
Meget utilfreds (1)	1,0%
	3.708
Ved ikke	49,4%
Gennemsnit	
	3,8
i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	7.501
	994
Meget tilfreds (5)	13,3%
	3.598
Tilfreds (4)	48,0%
	1.269
Hverken/eller (3)	16,9%
	518
Utilfreds (2)	6,9%
	193
Meget utilfreds (1)	2,6%
	929
Ved ikke	12,4%
Gennemsnit	
	3,7

på denne færges toiletter?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	893 11,9%
Tilfreds (4)	3.538 47,2%
Hverken/eller (3)	1.259 16,8%
Utilfreds (2)	661 8,8%
Meget utilfreds (1)	336 4,5%
Ved ikke	814 10,9%
Gennemsnit	
	3,6
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	930 12,4%
Tilfreds (4)	3.751 50,0%
Hverken/eller (3)	1.444 19,3%
Utilfreds (2)	607 8,1%
Meget utilfreds (1)	273 3,6%
Ved ikke	496 6,6%
Gennemsnit	
	3,6

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	288
Meget tilfreds (5)	55 19,1%
Tilfreds (4)	31 10,8%
Hverken/eller (3)	11 3,8%
Utilfreds (2)	0 0,0%
Meget utilfreds (1)	1 0,3%
Ved ikke	190 66,0%
<b>Gennemsnit</b>	
	4,4

<b>Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse</b>	<b>3,7</b>
--	------------

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

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	7.501
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	387 5,2%
Tilfreds (4)	1.821 24,3%
Hverken/eller (3)	1.744 23,3%
Utilfreds (2)	1.360 18,1%
Meget utilfreds (1)	641 8,5%
Ved ikke	1.548 20,6%
<b>Gennemsnit</b>	
	3

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	1.778 23,7%
Tilfreds (4)	4.080 54,4%
Hverken/eller (3)	896 11,9%
Utilfreds (2)	451 6,0%
Meget utilfreds (1)	192 2,6%
Ved ikke	104 1,4%
Gennemsnit	
	3,9
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	750 10,0%
Tilfreds (4)	3.025 40,3%
Hverken/eller (3)	1.710 22,8%
Utilfreds (2)	963 12,8%
Meget utilfreds (1)	368 4,9%
Ved ikke	685 9,1%
Gennemsnit	
	3,4

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	760 10,1%
Tilfreds (4)	3.164 42,2%
Hverken/eller (3)	1.807 24,1%
Utilfreds (2)	1.114 14,9%
Meget utilfreds (1)	430 5,7%
Ved ikke	226 3,0%
Gennemsnit	
	3,4
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	279
Meget tilfreds (5)	39 14,0%
Tilfreds (4)	49 17,6%
Hverken/eller (3)	15 5,4%
Utilfreds (2)	0 0,0%
Meget utilfreds (1)	2 0,7%
Ved ikke	174 62,4%
Gennemsnit	
	4,2



Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	896 11,9%
Tilfreds (4)	3.565 47,5%
Hverken/eller (3)	1.401 18,7%
Utilfreds (2)	1.146 15,3%
Meget utilfreds (1)	417 5,6%
Ved ikke	76 1,0%
Gennemsnit	
	3,5
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	1.874 25,0%
Tilfreds (4)	3.829 51,0%
Hverken/eller (3)	803 10,7%
Utilfreds (2)	505 6,7%
Meget utilfreds (1)	294 3,9%
Ved ikke	196 2,6%
Gennemsnit	
	3,9

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

<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	968 12,9%
Tilfreds (4)	3.766 50,2%
Hverken/eller (3)	1.408 18,8%
Utilfreds (2)	459 6,1%
Meget utilfreds (1)	189 2,5%
Ved ikke	711 9,5%
Gennemsnit	3,7

**Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen**

**3,3**

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

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	7.501
<b>Bornholmslinjens hjemmeside?</b>	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	898 12,0%
Tilfreds (4)	3.490 46,5%
Hverken/eller (3)	1.552 20,7%
Utilfreds (2)	478 6,4%
Meget utilfreds (1)	171 2,3%
Ved ikke	912 12,2%
<b>Gennemsnit</b>	
Gennemsnit	3,7
<b>Bornholmslinjens SMS-service?</b>	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	750 10,0%
Tilfreds (4)	1.764 23,5%
Hverken/eller (3)	936 12,5%
Utilfreds (2)	325 4,3%
Meget utilfreds (1)	273 3,6%
Ved ikke	3.453 46,0%
<b>Gennemsnit</b>	
Gennemsnit	3,6

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	1.178
Meget tilfreds (5)	60 5,1%
Tilfreds (4)	224 19,0%
Hverken/eller (3)	175 14,9%
Utilfreds (2)	257 21,8%
Meget utilfreds (1)	240 20,4%
Ved ikke	222 18,8%
<b>Gennemsnit</b>	
	2,6
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	753 10,0%
Tilfreds (4)	3.751 50,0%
Hverken/eller (3)	1.948 26,0%
Utilfreds (2)	414 5,5%
Meget utilfreds (1)	116 1,5%
Ved ikke	519 6,9%
<b>Gennemsnit</b>	
	3,7

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	7.501
Meget tilfreds (5)	657 8,8%
Tilfreds (4)	3.139 41,8%
Hverken/eller (3)	1.937 25,8%
Utilfreds (2)	909 12,1%
Meget utilfreds (1)	422 5,6%
Ved ikke	437 5,8%
<b>Gennemsnit</b>	
	3,4
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	1.181
Meget tilfreds (5)	105 8,9%
Tilfreds (4)	352 29,8%
Hverken/eller (3)	160 13,5%
Utilfreds (2)	225 19,1%
Meget utilfreds (1)	220 18,6%
Ved ikke	119 10,1%
<b>Gennemsnit</b>	
	2,9
<b>Vægtet gennemsnit: Information og billetkøb</b>	
	<b>3,5</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 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	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	6%

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

## Om Analyse Danmark

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

### » **Kernekompetencer:**

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

### » **Metoder:**

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

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

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

### » **Nordic Research Alliance:**

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

### » **Kontaktinformation:**

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

### » **Links:**

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