



# Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2024

Tabelrapport  
leveret af  
Analyse Danmark  
August 2024

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

## Indhold

Om undersøgelsen.....	3
Resultater - overblik.....	4
Tabelloversigt .....	7
Spørgeskema .....	19
Om Analyse Danmark .....	24

## Om undersøgelsen

### Målgruppe

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

### Undersøgelsens metode

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

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

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

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

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

### Stikprøve

Alle rejsende i perioden 1. juli - 31. juli 2024 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 rejse 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 2024 til 2. august 2024.

## Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	106.571	100%
Ikke fuldførte	1.317	1%
Gennemførte	8.863	8%

## 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 2024

Der er ikke ændringer i skema.

## 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 2024	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,3	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,3
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1
Base	8.863	8.260	603

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2024	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,4	4,4	4,5
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,2	4,5
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,1	4,5
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,2
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,4
Base	3.378	3.160	218

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

## 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	4,3
<b>Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

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	4,0
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 informationskranke og personalets synlighed)	4,1	4,1	4,2
<b>Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>

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

## Resultater - overblik

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

Information og billetkøb	I alt	Ystad	Køge
Bornholmslinjens hjemmeside	4,2	4,2	4,1
Bornholmslinjens SMS-service	4,3	4,2	4,4
Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser	3,9	3,9	3,7
Skiltningen om bord på denne færge	4,2	4,2	4,1
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	4,0	4,0	4,0
Information om forsinkelser om bord på denne færge	4,0	4,0	3,7
<b>Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>



## Tabeloversigt

**Tabel 1: Baggrundsspørgsmål**

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	8.863	
Fritidsrejse	90%	7.963
Til/fra arbejde	3%	238
Forretningsrejse/tjenesterejse	2%	188
Til/fra uddannelse	0%	25
Andet	5%	447

Hvordan kom du om bord på færgen?		
Antal interview	8.863	
Bil	79%	7.027
Gående	15%	1.340
Bus	2%	143
Last-/varebil	0%	38
Motorcykel	2%	138
Cykel	1%	114
Andet	1%	61

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	8.863	
Internettet	78%	6.948
App	17%	1.501
Via bus-/togoperatør	2%	203
Telefonisk	1%	94
Via overnatningssted eller udlejer	0%	20
Via rejsebureau	0%	30
Terminalen på havnen	0%	20
Andet	1%	45



Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	8.863	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	67
1-2 enkeltture pr. uge	3%	247
1-3 enkeltture pr. måned	11%	944
5-11 enkeltture pr. år	21%	1.864
3-4 enkeltture pr. år	13%	1.147
2 eller færre enkeltture pr. år	52%	4.592
<b>Gennemsnit</b>	<b>8,4</b>	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	8.863	
Mand	49%	4.347
Kvinde	51%	4.514

Hvad er din alder?		
Antal interview	8.863	
12-19 år	1%	62
20-27 år	3%	228
28-40 år	10%	929
41-50 år	20%	1.762
51-60 år	27%	2.402
61-70 år	25%	2.185
71 år eller derover	15%	1.293
<b>Gennemsnit</b>	<b>55,5</b>	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		8.863
Lav pris	68%	6.043
Færgen afgår og ankommer rettidigt	70%	6.206
Nemt at købe billet	51%	4.546
Færgen er ren og pæn	51%	4.485
Rejsetiden er kort	42%	3.715
Mange afgange	30%	2.616
Komfort og faciliteter er gode	41%	3.634
Personalet er venlige og hjælpsomme	36%	3.202
God information på færgen og i havnen	28%	2.504
Andet, noteret	7%	607

**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		8.863
Meget utilfreds	2,9%	258
Utilfreds	2,8%	251
Hverken/eller	7,1%	628
Tilfreds	30,5%	2.705
Meget tilfreds	55,6%	4.932
Ved ikke	1,0%	87
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

<b>Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt</b>	<b>4,3</b>	
--	------------	--

## 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	8.863	
Meget utilfreds	1,1%	101
Utilfreds	1,3%	118
Hverken/eller	7,3%	644
Tilfreds	19,3%	1.712
Meget tilfreds	16,2%	1.433
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	54,8%	4.853
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,6%	53
Utilfreds	0,8%	75
Hverken/eller	7,3%	649
Tilfreds	9,2%	815
Meget tilfreds	6,2%	547
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	75,8%	6.722
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,8</b>	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,8%	74
Utilfreds	1,2%	104
Hverken/eller	6,5%	576
Tilfreds	35,9%	3.181
Meget tilfreds	33,9%	3.001
Ved ikke	21,7%	1.925
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,8%	68
Utilfreds	1,2%	103
Hverken/eller	10,1%	899
Tilfreds	31,7%	2.807
Meget tilfreds	25,0%	2.213
Ved ikke	31,3%	2.771
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

<b>Gennemsnit: Personlig betjening</b>	<b>4,1</b>	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,6%	57
Utilfreds	1,0%	92
Hverken/eller	7,6%	673
Tilfreds	21,9%	1.941
Meget tilfreds	14,7%	1.300
Ved ikke	54,1%	4.798
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,1%	94
Utilfreds	2,7%	241
Hverken/eller	7,6%	672
Tilfreds	45,4%	4.026
Meget tilfreds	30,0%	2.661
Ved ikke	13,2%	1.167
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færgets toiletter		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,3%	116
Utilfreds	4,0%	351
Hverken/eller	8,9%	788
Tilfreds	47,6%	4.220
Meget tilfreds	27,5%	2.440
Ved ikke	10,7%	946
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,2%	104
Utilfreds	3,0%	263
Hverken/eller	8,8%	780
Tilfreds	50,4%	4.471
Meget tilfreds	30,4%	2.692
Ved ikke	6,2%	551
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	80	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	1,3%	1
Hverken/eller	2,5%	2
Tilfreds	17,5%	14
Meget tilfreds	77,5%	62
Ved ikke	1,3%	1
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,7</b>	

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

## Tabel 5 - Kategori: Færgen og adgangen til færgen

### Hvor tilfreds er du med ...

Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færg		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,1%	101
Utilfreds	5,3%	466
Hverken/eller	14,6%	1.290
Tilfreds	37,9%	3.362
Meget tilfreds	17,1%	1.518
Ved ikke	24,0%	2.124
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,9</b>	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,3%	112
Utilfreds	3,6%	315
Hverken/eller	5,0%	447
Tilfreds	40,6%	3.595
Meget tilfreds	48,2%	4.273
Ved ikke	1,3%	119
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,9%	79
Utilfreds	2,8%	251
Hverken/eller	10,6%	939
Tilfreds	47,4%	4.199
Meget tilfreds	28,0%	2.484
Ved ikke	10,3%	909
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,1%	100
Utilfreds	3,6%	318
Hverken/eller	11,3%	1.000
Tilfreds	51,9%	4.602
Meget tilfreds	29,7%	2.630
Ved ikke	2,4%	211
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	80	
Meget utilfreds	1,3%	1
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	0,0%	0
Tilfreds	26,3%	21
Meget tilfreds	70,0%	56
Ved ikke	2,5%	2
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,7</b>	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	2,0%	173
Utilfreds	9,7%	864
Hverken/eller	10,2%	907
Tilfreds	47,7%	4.227
Meget tilfreds	29,5%	2.616
Ved ikke	0,8%	74
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,9</b>	



Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,2%	108
Utilfreds	2,0%	173
Hverken/eller	4,0%	358
Tilfreds	34,8%	3.080
Meget tilfreds	55,5%	4.918
Ved ikke	2,5%	224
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,5</b>	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,2%	104
Utilfreds	4,2%	368
Hverken/eller	9,2%	817
Tilfreds	45,3%	4.019
Meget tilfreds	33,5%	2.973
Ved ikke	6,5%	580
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

<b>Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen</b>	<b>4,0</b>	
--	------------	--

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

**Hvor tilfreds er du med ...**

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,8%	75
Utilfreds	2,0%	180
Hverken/eller	9,6%	852
Tilfreds	45,4%	4.027
Meget tilfreds	29,4%	2.610
Ved ikke	12,6%	1.117
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,9%	84
Utilfreds	1,5%	131
Hverken/eller	7,6%	677
Tilfreds	32,4%	2.871
Meget tilfreds	32,5%	2.881
Ved ikke	25,0%	2.217
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	2.002	
Meget utilfreds	1,9%	38
Utilfreds	5,8%	117
Hverken/eller	12,1%	242
Tilfreds	32,6%	652
Meget tilfreds	20,8%	416
Ved ikke	26,8%	536
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,9</b>	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,8%	68
Utilfreds	1,6%	139
Hverken/eller	10,1%	892
Tilfreds	51,3%	4.548
Meget tilfreds	31,8%	2.821
Ved ikke	4,4%	393
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,3%	111
Utilfreds	5,0%	442
Hverken/eller	13,3%	1.179
Tilfreds	47,2%	4.182
Meget tilfreds	28,8%	2.551
Ved ikke	4,5%	396
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,0</b>	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	2.002	
Meget utilfreds	2,3%	47
Utilfreds	5,9%	118
Hverken/eller	11,0%	220
Tilfreds	36,4%	729
Meget tilfreds	29,5%	591
Ved ikke	14,8%	296
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,0</b>	

<b>Gennemsnit: Information og billetkøb</b>	<b>4,1</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 vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)

- (1)  Færgen afgår og ankommer rettidigt
- (2)  Rejsetiden er kort
- (3)  Lav pris
- (4)  Komfort og faciliteter er gode
- (5)  Færgen er ren og pæn
- (6)  Nemt at købe billet
- (7)  God information på færgen og i havnen
- (8)  Personalet er venlige og hjælpsomme
- (9)  Mange afgang
- (10)  Andet, angiv \_\_\_\_\_

### Har du kommentarer eller forslag, som kan gøre din færgerejse til/fra Bornholm bedre. Angiv:

\_\_\_\_\_

### Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?

- (5)  Meget tilfreds
- (4)  Tilfreds
- (3)  Hverken/eller
- (2)  Utilfreds
- (1)  Meget utilfreds
- (6)  Ved ikke

### Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb (du bedes kun svare, hvis du har haft personlig kontakt til Bornholmslinjen)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	10%
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	15%
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	40%
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)?	(5) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(1) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	35%

### Hvor tilfreds er du med ...

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

## Hvor tilfreds er du med ...

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



## Hvor tilfreds er du med ...

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

## Om Analyse Danmark

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

### ➤ **Kernekompetencer:**

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

### ➤ **Metoder:**

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

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

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

### ➤ **Nordic Research Alliance:**

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

### ➤ **Kontaktinformation:**

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