



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2020

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
August 2020

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

Indhold

Om undersøgelsen	3
Resultater - overblik.....	5
Tabelloversigt	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 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 2. juli 2020 til 11. august 2020.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	60.907	88,9%
Ikke fuldførte	313	0,5%
Gennemførte	7.300	10,6%
I alt	68.520	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.

Information ved tolkning af resultaterne:

I højsæsonen 2019 var der 464 respondenter, som rejste med Køge/Rønne overfarten. I højsæsonen 2020 var der 747 respondenter, som rejste med Køge/Rønne overfarten. Det højere antal respondenter på Køge/Rønne overfarten er et resultat af en højere andel af passagerer på denne rute i perioden end i 2019. Det skyldes formentligt, at det har været muligt for gående og cyklister at sejle gratis med Køge/Rønne overfarten i juli 2020. Den ændrede sammensætning af passagerer (dvs. flere gratister) og generelt større belægning, kan have påvirket resultaterne og kan derfor gøre det svært at sammenligne resultaterne for Køge/Rønne overfarten i højsæsonen direkte med året før.

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 2020	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	3,9	3,9	4,0
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,8	4,0
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,8	3,7	4,1
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,6	3,5	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,7	3,7
Base	7300	6553	747

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

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?	
Antal interview	7.300
	88,4 %
Fritidsrejse	6451
	3,2 %
Til/fra arbejde	233
	2,2 %
Forretningsrejse/tjenesterejse	157
	0,1 %
Til / fra uddannelse	8
	6,2 %
Andet	451

Hvordan kom du om bord på færgen?	
Antal interview	7.300
	77,2 %
Bil	5637
	18,0 %
Gående	1315
	1,5 %
Cykel	112
	1,3 %
Bus	97
	1,1 %
Motorcykel	78
	0,5 %
Last- /varebil	35
	0,4 %
Andet	26

Hvordan har du købt din billet til færgen?	
Antal interview	7.300
	83,6 %
Internettet	6106
	9,8 %
App	718
	5,0 %
Via bus-/togoperatør	363
	0,7 %
Telefonisk	51
	0,2 %
Terminalen på havnen	14
	0,2 %
Via rejsebureau	13
	0,2 %
Via overnatningssted eller udlejer	11
	0,3 %
Andet	24

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
Antal interview	7.300
	0,6 %
3 eller flere enkeltture pr. uge	43
	3,6 %
1-2 enkeltture pr. uge	266
	12,1 %
1-3 enkeltture pr. måned	880
	22,9 %
5-11 enkeltture pr. år	1675
	13,6 %
3-4 enkeltture pr. år	993
	47,2 %
2 eller færre enkeltture pr. år	3443

Hvad er dit køn?	
Antal interview	7.300
	46,9 %
Mand	3423
	53,1 %
Kvinde	3877

Hvad er din alder?	
Antal interview	7.300
	1,2 %
12-19 år	90
	4,2 %
20-27 år	305
	14,1 %
28-40 år	1028
	23,8 %
41-50 år	1740
	26,8 %
51-60 år	1960
	20,9 %
61-70 år	1526
	8,9 %
71 år eller derover	651

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	7.300
	65,0 %
Færgen afgår og ankommer rettidigt	4745
	68,8 %
Lav pris	5024
	60,0 %
Nemt at købe billet	4378
	60,0 %
Færgen er ren og pæn	4383

	45,5 %
Komfort og faciliteter er gode	3321
	46,8 %
Rejsetiden er kort	3414
	39,3 %
Personalet er venlige og hjælpsomme	2872
	36,8 %
Mange afgange	2684
	30,7 %
God information på færgen og i havnen	2244
	8,2 %
Andet, angiv	595

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	7.300
	28,0 %
[5] Meget tilfreds	2042
	46,5 %
[4] Tilfreds	3396
	13,7 %
[3] Hverken/eller	1000
	6,6 %
[2] Utilfreds	481
	3,7 %
[1] Meget utilfreds	271
	1,5 %
Ved ikke	110
Gennemsnit: Færgerejser alt i alt	3,9

Tabel 3 | Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	7.300
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	6307
	11,4 %
[5] Meget tilfreds	717
	19,5 %
[4] Tilfreds	1228
	8,1 %
[3] Hverken/eller	512
	2,2 %
[2] Utilfreds	140
	1,7 %
[1] Meget utilfreds	110
	57,1 %
Ved ikke	3600
Gennemsnit	
	3,9
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	7.300
	4,4 %
[5] Meget tilfreds	319
	11,1 %
[4] Tilfreds	808
	8,6 %
[3] Hverken/eller	628
	1,8 %
[2] Utilfreds	129
	1,3 %
[1] Meget utilfreds	94
	72,9 %
Ved ikke	5322
Gennemsnit	
	3,6

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	7.300
	18,3 %
[5] Meget tilfreds	1338
	37,7 %
[4] Tilfreds	2752
	11,8 %
[3] Hverken/eller	861
	2,6 %
[2] Utilfreds	190
	1,0 %
[1] Meget utilfreds	76
	28,5 %
Ved ikke	2083
Gennemsnit	
	4,0
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	7300
	13,9 %
[5] Meget tilfreds	1015
	34,6 %
[4] Tilfreds	2526
	15,6 %
[3] Hverken/eller	1140
	2,4 %
[2] Utilfreds	175
	1,4 %
[1] Meget utilfreds	99
	32,1 %
Ved ikke	2345
Gennemsnit	
	3,8
Vægtet gennemsnit: Personlig betjening	
	3,9

Tabel 4 | Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	7.300
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	7.300
[5] Meget tilfreds	8,4 % 612
[4] Tilfreds	24,3 % 1775
[3] Hverken/eller	9,2 % 669
[2] Utilfreds	1,4 % 101
[1] Meget utilfreds	0,7 % 51
Ved ikke	56,1 % 4092
Gennemsnit	
i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	7.300
[5] Meget tilfreds	14,9 % 1085
[4] Tilfreds	48,4 % 3530
[3] Hverken/eller	13,5 % 988
[2] Utilfreds	5,2 % 379
[1] Meget utilfreds	1,9 % 137
Ved ikke	16,2 % 1181
Gennemsnit	
	3,8

på denne færges toiletter?	
<*>Antal interview	7.300
	13,3 %
[5] Meget tilfreds	974
	48,1 %
[4] Tilfreds	3513
	14,0 %
[3] Hverken/eller	1023
	7,9 %
[2] Utilfreds	576
	2,6 %
[1] Meget utilfreds	191
	14,0 %
Ved ikke	1023
Gennemsnit	
	3,7
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	7.300
	14,3 %
[5] Meget tilfreds	1041
	53,9 %
[4] Tilfreds	3938
	15,9 %
[3] Hverken/eller	1161
	5,9 %
[2] Utilfreds	428
	2,2 %
[1] Meget utilfreds	157
	7,9 %
Ved ikke	575
Gennemsnit	
	3,8

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	478
	13,4 %
[5] Meget tilfreds	64
	8,2 %
[4] Tilfreds	39
	4,4 %
[3] Hverken/eller	21
	0,6 %
[2] Utilfreds	3
	0,6 %
[1] Meget utilfreds	3
	72,8 %
Ved ikke	348
Gennemsnit	4,2

Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	3,8
--	------------

Tabel 5 | Kategori: Færgen og adgang til færgen

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	7.300
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	7.300
	5,4 %
[5] Meget tilfreds	393
	25,1 %
[4] Tilfreds	1832
	22,1 %
[3] Hverken/eller	1615
	13,0 %
[2] Utilfreds	952
	4,2 %
[1] Meget utilfreds	309
	30,1 %
Ved ikke	2199
Gennemsnit	3,2

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	7.300
	30,3 %
[5] Meget tilfreds	2214
	49,9 %
[4] Tilfreds	3644
	8,3 %
[3] Hverken/eller	609
	4,7 %
[2] Utilfreds	340
	2,5 %
[1] Meget utilfreds	185
	4,2 %
Ved ikke	308
Gennemsnit	
	4,1
Indretning og møbler i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	7.300
	11,9 %
[5] Meget tilfreds	872
	49,0 %
[4] Tilfreds	3579
	18,3 %
[3] Hverken/eller	1338
	5,7 %
[2] Utilfreds	417
	2,0 %
[1] Meget utilfreds	147
	13,0 %
Ved ikke	947
Gennemsnit	
	3,7

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	7.300
	11,9 %
[5] Meget tilfreds	869
	52,3 %
[4] Tilfreds	3817
	20,6 %
[3] Hverken/eller	1502
	7,2 %
[2] Utilfreds	522
	2,4 %
[1] Meget utilfreds	174
	5,7 %
Ved ikke	416
Gennemsnit	
	3,7
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	441
	12,2 %
[5] Meget tilfreds	54
	13,4 %
[4] Tilfreds	59
	5,0 %
[3] Hverken/eller	22
	0,7 %
[2] Utilfreds	3
	1,4 %
[1] Meget utilfreds	6
	67,3 %
Ved ikke	297
Gennemsnit	
	4,1

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	7.300
	13,4 %
[5] Meget tilfreds	975
	52,5 %
[4] Tilfreds	3835
	16,4 %
[3] Hverken/eller	1198
	11,4 %
[2] Utilfreds	833
	3,3 %
[1] Meget utilfreds	241
	3,0 %
Ved ikke	218
Gennemsnit	
	3,6
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	7.300
	34,9 %
[5] Meget tilfreds	2547
	49,1 %
[4] Tilfreds	3587
	7,4 %
[3] Hverken/eller	542
	3,5 %
[2] Utilfreds	253
	2,0 %
[1] Meget utilfreds	146
	3,1 %
Ved ikke	225
Gennemsnit	
	4,1

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

<*>Antal interview	7.300
	18,1 %
[5] Meget tilfreds	1324
	53,5 %
[4] Tilfreds	3905
	13,6 %
[3] Hverken/eller	994
	3,9 %
[2] Utilfreds	286
	1,3 %
[1] Meget utilfreds	94
	9,5 %
Ved ikke	697
Gennemsnit	3,9

Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen

3,6

Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	7.300
Bornholmslinjens hjemmeside?	
<*>Antal interview	7.300
	16,9 %
[5] Meget tilfreds	1232
	53,7 %
[4] Tilfreds	3917
	14,3 %
[3] Hverken/eller	1047
	3,4 %
[2] Utilfreds	248
	1,2 %
[1] Meget utilfreds	88
	10,5 %
Ved ikke	768
Gennemsnit	
	3,9
Bornholmslinjens SMS-service?	
<*>Antal interview	7.300
	14,1 %
[5] Meget tilfreds	1030
	29,0 %
[4] Tilfreds	2115
	9,9 %
[3] Hverken/eller	723
	3,0 %
[2] Utilfreds	218
	2,2 %
[1] Meget utilfreds	160
	41,8 %
Ved ikke	3054
Gennemsnit	
	3,9

Information i terminalbygningen og på havnen om færgets forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	1.609
	5,8 %
[5] Meget tilfreds	94
	24,9 %
[4] Tilfreds	401
	14,8 %
[3] Hverken/eller	238
	19,1 %
[2] Utilfreds	308
	13,7 %
[1] Meget utilfreds	220
	21,6 %
Ved ikke	348
Gennemsnit	
	2,9
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	7.300
	12,0 %
[5] Meget tilfreds	879
	55,6 %
[4] Tilfreds	4060
	20,2 %
[3] Hverken/eller	1472
	3,5 %
[2] Utilfreds	253
	0,8 %
[1] Meget utilfreds	62
	7,9 %
Ved ikke	574
Gennemsnit	
	3,8

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	7.300
	11,2 %
[5] Meget tilfreds	815
	44,9 %
[4] Tilfreds	3277
	22,5 %
[3] Hverken/eller	1646
	11,2 %
[2] Utilfreds	814
	4,4 %
[1] Meget utilfreds	322
	5,8 %
Ved ikke	426
Gennemsnit	
	3,5
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	1.611
	7,9 %
[5] Meget tilfreds	127
	30,1 %
[4] Tilfreds	485
	17,8 %
[3] Hverken/eller	286
	18,7 %
[2] Utilfreds	301
	12,4 %
[1] Meget utilfreds	199
	13,2 %
Ved ikke	213
Gennemsnit	
	3,0
Vægtet gennemsnit: Information og billetkøb	
	3,7

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](#)