



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2021

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
April 2021

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 10. marts - 9. april 2021 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 10. marts 2021 til 9. april 2021.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	27.785	88,4%
Ikke fuldførte	115	0,4%
Gennemførte	3.534	11,2%
I alt	31.434	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 2021

Der er ikke foretaget ændringer i skema eller rapport

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 2021	I alt	Ystad	Køge
Færgerejser alt i alt (Tabel 2) - Gennemsnit	4,0	4,0	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,2
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7	3,6	3,8
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	3,9
Base	3534	3052	482

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

Tabeloversigt

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?	
Antal interview	3.534
	76,4 %
Fritidsrejse	2699
	7,2 %
Til/fra arbejde	254
	4,7 %
Forretningsrejse/tjenesterejse	165
	0,7 %
Til /fra uddannelse	25
	11,1 %
Andet	391

Hvordan kom du om bord på færgen?	
Antal interview	3.534
	82,5 %
Bil	2916
	14,3 %
Gående	507
	1,4 %
Bus	48
	1,2 %
Last-/varebil	41
	0,3 %
Motorcykel	11
	0,2 %
Cykel	7
	0,1 %
Andet	4

Hvordan har du købt din billet til færgen?	
Antal interview	3.534
	82,0 %
Internettet	2897
	13,1 %
App	463
	3,9 %
Via bus- /togoperatør	139
	0,4 %
Telefonisk	15
	0,1 %
Via overnatningssted eller udlejer	5
	0,1 %
Via rejsebureau	3
	0,1 %
Terminalen på havnen	2
	0,3 %
Andet	10

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?	
Antal interview	3.534
	1,0 %
3 eller flere enkeltture pr. uge	35
	6,4 %
1-2 enkeltture pr. uge	227
	23,5 %
1-3 enkeltture pr. måned	830
	38,7 %
5-11 enkeltture pr. år	1368
	13,3 %
3-4 enkeltture pr. år	469
	17,1 %
2 eller færre enkeltture pr. år	605

Hvad er dit køn?	
Antal interview	3.534
	52,5 %
Mand	1854
	47,5 %
Kvinde	1680

Hvad er din alder?	
Antal interview	3.534
	0,8 %
12-19 år	30
	3,4 %
20-27 år	120
	9,9 %
28-40 år	350
	17,7 %
41-50 år	624
	28,2 %
51-60 år	997
	27,1 %
61-70 år	958
	12,9 %
71 år eller derover	455

Hvad er særligt vigtigt for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? (angiv evt. flere svar)	
Antal interview	3.534
	76,5 %
Lav pris	2705
	65,0 %
Færgen afgår og ankommer rettidigt	2298
	62,0 %
Nemt at købe billet	2191
	56,0 %
Færgen er ren og pæn	1980

Rejsetiden er kort	54,4 % 1924
Mange afgange	48,2 % 1705
Komfort og faciliteter er gode	45,0 % 1592
Personalet er venlige og hjælpsomme	37,9 % 1338
God information på færgen og i havnen	25,6 % 903
Andet, angiv	7,7 % 273

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	3.534
	33,7 %
[5] Meget tilfreds	1191
	46,1 %
[4] Tilfreds	1629
	11,4 %
[3] Hverken/eller	402
	5,1 %
[2] Utilfreds	182
	2,6 %
[1] Meget utilfreds	92
	1,1 %
Ved ikke	38
Gennemsnit: Færgerejser alt i alt	4,0

Tabel 3 | Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3.534
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	3.063
	16,4 %
[5] Meget tilfreds	501
	19,8 %
[4] Tilfreds	606
	7,9 %
[3] Hverken/eller	241
	2,3 %
[2] Utilfreds	69
	0,9 %
[1] Meget utilfreds	27
	52,9 %
Ved ikke	1619
Gennemsnit	
	4,0
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	3.534
	7,3 %
[5] Meget tilfreds	258
	13,1 %
[4] Tilfreds	464
	7,4 %
[3] Hverken/eller	261
	1,0 %
[2] Utilfreds	36
	0,4 %
[1] Meget utilfreds	15
	70,7 %
Ved ikke	2500
Gennemsnit	
	3,9

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	3.534
	25,1 %
[5] Meget tilfreds	887
	38,4 %
[4] Tilfreds	1356
	8,8 %
[3] Hverken/eller	310
	1,3 %
[2] Utilfreds	45
	0,6 %
[1] Meget utilfreds	22
	25,9 %
Ved ikke	914
Gennemsnit	
	4,2
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed?)	
<*>Antal interview	3.534
	20,5 %
[5] Meget tilfreds	725
	36,5 %
[4] Tilfreds	1289
	11,4 %
[3] Hverken/eller	402
	1,8 %
[2] Utilfreds	65
	0,6 %
[1] Meget utilfreds	22
	29,2 %
Ved ikke	1031
Gennemsnit	
	4,1
Vægtet gennemsnit: Personlig betjening	
	4,1

Tabel 4 | Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ... - Rengøring og vedligeholdelse	
Antal interview	3.534
i terminalbygningen?	
<*>Antal interview	3.534
	9,3 %
[5] Meget tilfreds	327
	21,8 %
[4] Tilfreds	771
	7,3 %
[3] Hverken/eller	258
	0,6 %
[2] Utilfreds	22
	0,3 %
[1] Meget utilfreds	12
	60,7 %
Ved ikke	2144
Gennemsnit	
	4,0
i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	3.534
	21,6 %
[5] Meget tilfreds	762
	49,0 %
[4] Tilfreds	1730
	9,7 %
[3] Hverken/eller	342
	2,4 %
[2] Utilfreds	86
	0,9 %
[1] Meget utilfreds	31
	16,5 %
Ved ikke	583
Gennemsnit	
	4,1

på denne færges toiletter?	
<*>Antal interview	3.534
	21,8 %
[5] Meget tilfreds	770
	51,9 %
[4] Tilfreds	1833
	9,6 %
[3] Hverken/eller	338
	3,6 %
[2] Utilfreds	127
	1,1 %
[1] Meget utilfreds	38
	12,1 %
Ved ikke	428
Gennemsnit	
	4,0
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	3.534
	21,2 %
[5] Meget tilfreds	750
	54,8 %
[4] Tilfreds	1935
	11,7 %
[3] Hverken/eller	412
	3,3 %
[2] Utilfreds	118
	1,1 %
[1] Meget utilfreds	39
	7,9 %
Ved ikke	280
Gennemsnit	
	4,0

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	321
	23,4 %
[5] Meget tilfreds	75
	13,4 %
[4] Tilfreds	43
	4,7 %
[3] Hverken/eller	15
	0,0 %
[2] Utilfreds	0
	1,2 %
[1] Meget utilfreds	4
	57,3 %
Ved ikke	184
Gennemsnit	4,4

Vægtet gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,0
--	------------

Tabel 5 | Kategori: Færgen og adgang til færgen

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3.534
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	3.534
	6,7 %
[5] Meget tilfreds	236
	30,6 %
[4] Tilfreds	1082
	21,8 %
[3] Hverken/eller	769
	9,7 %
[2] Utilfreds	343
	2,4 %
[1] Meget utilfreds	84
	28,9 %
Ved ikke	1020
Gennemsnit	3,4

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	3.534
	38,9 %
[5] Meget tilfreds	1376
	46,9 %
[4] Tilfreds	1656
	6,0 %
[3] Hverken/eller	212
	2,4 %
[2] Utilfreds	84
	0,7 %
[1] Meget utilfreds	24
	5,1 %
Ved ikke	182
Gennemsnit	
	4,3
Indretning og møbler i denne færgets cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	3.534
	14,9 %
[5] Meget tilfreds	525
	48,8 %
[4] Tilfreds	1726
	17,2 %
[3] Hverken/eller	607
	5,0 %
[2] Utilfreds	177
	1,4 %
[1] Meget utilfreds	51
	12,7 %
Ved ikke	448
Gennemsnit	
	3,8

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	
<*>Antal interview	3.534
	15,5 %
[5] Meget tilfreds	549
	51,2 %
[4] Tilfreds	1811
	19,5 %
[3] Hverken/eller	689
	6,4 %
[2] Utilfreds	225
	2,0 %
[1] Meget utilfreds	71
	5,3 %
Ved ikke	189
Gennemsnit	
	3,8
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	305
	19,7 %
[5] Meget tilfreds	60
	18,4 %
[4] Tilfreds	56
	5,2 %
[3] Hverken/eller	16
	0,7 %
[2] Utilfreds	2
	0,3 %
[1] Meget utilfreds	1
	55,7 %
Ved ikke	170
Gennemsnit	
	4,3

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	3.534
	15,8 %
[5] Meget tilfreds	560
	51,6 %
[4] Tilfreds	1823
	16,6 %
[3] Hverken/eller	585
	10,9 %
[2] Utilfreds	385
	2,2 %
[1] Meget utilfreds	76
	3,0 %
Ved ikke	105
Gennemsnit	
	3,7
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	3.534
	33,3 %
[5] Meget tilfreds	1178
	52,0 %
[4] Tilfreds	1839
	7,0 %
[3] Hverken/eller	249
	2,7 %
[2] Utilfreds	94
	1,0 %
[1] Meget utilfreds	37
	3,9 %
Ved ikke	137
Gennemsnit	
	4,2

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	
<*>Antal interview	3.534
	21,7 %
[5] Meget tilfreds	766
	55,1 %
[4] Tilfreds	1949
	11,2 %
[3] Hverken/eller	395
	3,2 %
[2] Utilfreds	112
	0,8 %
[1] Meget utilfreds	27
	8,1 %
Ved ikke	285
Gennemsnit	4,0

Vægtet gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,7
---	------------

Tabel 6 | Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ... -	
Antal interview	3.534
Bornholmslinjens hjemmeside?	
<*>Antal interview	3.534
	21,6 %
[5] Meget tilfreds	764
	53,7 %
[4] Tilfreds	1897
	13,3 %
[3] Hverken/eller	470
	2,8 %
[2] Utilfreds	98
	0,7 %
[1] Meget utilfreds	24
	8,0 %
Ved ikke	281
Gennemsnit	
	4,0
Bornholmslinjens SMS-service?	
<*>Antal interview	3.534
	30,8 %
[5] Meget tilfreds	1089
	47,1 %
[4] Tilfreds	1664
	7,6 %
[3] Hverken/eller	267
	2,5 %
[2] Utilfreds	88
	1,2 %
[1] Meget utilfreds	42
	10,9 %
Ved ikke	384
Gennemsnit	
	4,2

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	144
	9,7 %
[5] Meget tilfreds	14
	20,8 %
[4] Tilfreds	30
	11,8 %
[3] Hverken/eller	17
	22,2 %
[2] Utilfreds	32
	9,7 %
[1] Meget utilfreds	14
	25,7 %
Ved ikke	37
Gennemsnit	
Gennemsnit	3,0
Skiltningen om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	3.534
	18,0 %
[5] Meget tilfreds	637
	56,1 %
[4] Tilfreds	1981
	16,7 %
[3] Hverken/eller	590
	2,0 %
[2] Utilfreds	71
	0,3 %
[1] Meget utilfreds	9
	7,0 %
Ved ikke	246
Gennemsnit	
Gennemsnit	4,0

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	3.534
	16,0 %
[5] Meget tilfreds	564
	51,2 %
[4] Tilfreds	1809
	18,3 %
[3] Hverken/eller	646
	6,4 %
[2] Utilfreds	227
	2,2 %
[1] Meget utilfreds	78
	5,9 %
Ved ikke	210
Gennemsnit	
	3,8
Information om forsinkelser om bord på denne færge (du bedes kun svare, hvis din afgang var forsinket)?	
<*>Antal interview	144
	144
[5] Meget tilfreds	20,1 %
	29
[4] Tilfreds	26,4 %
	38
[3] Hverken/eller	10,4 %
	15
[2] Utilfreds	15,3 %
	22
[1] Meget utilfreds	11,8 %
	17
Ved ikke	16,0 %
Gennemsnit	
	3,3
Vægtet gennemsnit: Information og billetkøb	
	3,9

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	(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](#)