



# Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2024

Tabelrapport  
leveret af  
Analyse Danmark  
April 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 19. februar - 20. marts 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 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 20. februar 2024 til 11. april 2024.

## Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	35.475	100%
Ikke fuldførte	569	2%
Gennemførte	3.378	10%

## 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 2023

Der er ikke ændringer i skema, men i tabeloversigten er der ændret lidt i rækkefølgen, således at svarene på baggrundsspørgsmålene er vist til sidst.

## 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 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

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2023	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,3	4,4
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,0	4,5
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,7	4,1
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Base	4.347	4.054	293

## 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?	4,4	4,4	4,5
<b>Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>

Personlig betjening	I alt	Ystad	Køge
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	4,2	4,2	4,4
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,9	3,9	4,3
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,4	4,4	4,7
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)	4,3	4,2	4,6
<b>Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen	4,2	4,1	4,4
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,3	4,3	4,6
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,2	4,2	4,5
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,2	4,2	4,5
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,6	0,0	4,6
<b>Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,5</b>

## Resultater - overblik

Færgeren og adgang til færgeren	I alt	Ystad	Køge
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,0	4,0	3,8
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,6	4,6	4,7
Indretning og møbler i denne færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	4,3	4,3	4,6
Indretning, møbler og udstyr på færgeren i øvrigt	4,2	4,2	4,5
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	4,3	0,0	4,3
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3,9	3,8	4,3
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen	4,4	4,4	4,3
Adgangsvejene til færgeren (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)	4,2	4,3	4,1
<b>Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>

Information og billetkøb	I alt	Ystad	Køge
Bornholmslinjens hjemmeside	4,1	4,1	4,3
Bornholmslinjens SMS-service	4,2	4,2	4,4
Information i terminalbygningen og på havnen om færgerens forsinkelser	3,8	3,8	4,7
Skiltningen om bord på denne færge	4,2	4,2	4,3
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	4,1	4,1	4,2
Information om forsinkelser om bord på denne færge	4,2	4,1	4,8
<b>Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,4</b>

## Tabeloversigt

**Tabel 1: Baggrundsspørgsmål**

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview		3.378
Fritidsrejse	67%	2.274
Til/fra arbejde	12%	413
Forretningsrejse/tjenesterejse	9%	293
Til/fra uddannelse	1%	50
Andet	10%	348

Hvordan kom du om bord på færgen?		
Antal interview		3.378
Bil	78%	2.636
Gående	18%	620
Bus	2%	69
Last-/varebil	1%	43
Motorcykel	0%	4
Cykel	0%	1
Andet	0%	5

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview		3.378
Internettet	70%	2.350
App	27%	926
Via bus-/togoperatør	2%	52
Telefonisk	0%	16
Via overnatningssted eller udlejer	0%	0
Via rejsebureau	0%	2
Terminalen på havnen	0%	3
Andet	1%	29



Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	3.378	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	43
1-2 enkeltture pr. uge	10%	351
1-3 enkeltture pr. måned	33%	1.098
5-11 enkeltture pr. år	37%	1.252
3-4 enkeltture pr. år	9%	319
2 eller færre enkeltture pr. år	9%	315
<b>Gennemsnit</b>	<b>19,7</b>	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	3.378	
Mand	53%	1.792
Kvinde	47%	1.586

Hvad er din alder?		
Antal interview	3.378	
12-19 år	1%	31
20-27 år	2%	63
28-40 år	6%	193
41-50 år	14%	481
51-60 år	28%	953
61-70 år	31%	1.060
71 år eller derover	18%	597
<b>Gennemsnit</b>	<b>58,5</b>	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		3.378
Lav pris	77%	2.615
Færgen afgår og ankommer rettidigt	76%	2.570
Nemt at købe billet	58%	1.949
Færgen er ren og pæn	50%	1.695
Rejsetiden er kort	45%	1.507
Mange afgange	41%	1.385
Komfort og faciliteter er gode	41%	1.390
Personalet er venlige og hjælpsomme	38%	1.295
God information på færgen og i havnen	29%	971
Andet, noteret	8%	261

**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		3.378
Meget utilfreds	3,6%	120
Utilfreds	2,1%	71
Hverken/eller	5,4%	183
Tilfreds	28,1%	949
Meget tilfreds	59,8%	2.021
Ved ikke	1,0%	34
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,4</b>	

<b>Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt</b>	<b>4,4</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	3.378	
Meget utilfreds	1,7%	56
Utilfreds	1,6%	55
Hverken/eller	8,1%	273
Tilfreds	24,2%	817
Meget tilfreds	30,6%	1.034
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	33,8%	1.143
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,7%	24
Utilfreds	1,3%	45
Hverken/eller	6,4%	217
Tilfreds	10,3%	349
Meget tilfreds	8,2%	278
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	73,0%	2.465
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,9</b>	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,2%	39
Utilfreds	1,2%	41
Hverken/eller	4,6%	156
Tilfreds	31,6%	1.066
Meget tilfreds	43,7%	1.477
Ved ikke	17,7%	599
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,4</b>	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationskranke og personalets synlighed)		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,2%	39
Utilfreds	0,6%	19
Hverken/eller	7,0%	236
Tilfreds	29,1%	982
Meget tilfreds	29,1%	982
Ved ikke	33,2%	1.120
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

<b>Gennemsnit: Personlig betjening</b>	<b>4,3</b>	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,8%	26
Utilfreds	1,1%	38
Hverken/eller	5,5%	186
Tilfreds	24,9%	840
Meget tilfreds	18,4%	622
Ved ikke	49,3%	1.666
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,9%	31
Utilfreds	1,7%	57
Hverken/eller	5,8%	196
Tilfreds	43,0%	1.452
Meget tilfreds	37,8%	1.278
Ved ikke	10,8%	364
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,2%	40
Utilfreds	2,5%	85
Hverken/eller	6,5%	220
Tilfreds	45,1%	1.523
Meget tilfreds	36,4%	1.228
Ved ikke	8,3%	282
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,0%	33
Utilfreds	1,7%	59
Hverken/eller	6,5%	220
Tilfreds	49,1%	1.658
Meget tilfreds	35,6%	1.204
Ved ikke	6,0%	204
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	48	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	6,3%	3
Tilfreds	22,9%	11
Meget tilfreds	70,8%	34
Ved ikke	0,0%	0
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,6</b>	

<b>Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse</b>	<b>4,3</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	3.378	
Meget utilfreds	1,1%	37
Utilfreds	3,8%	127
Hverken/eller	12,6%	425
Tilfreds	38,9%	1.314
Meget tilfreds	19,7%	665
Ved ikke	24,0%	810
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,0</b>	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,1%	37
Utilfreds	0,9%	30
Hverken/eller	2,7%	90
Tilfreds	30,8%	1.039
Meget tilfreds	63,0%	2.127
Ved ikke	1,6%	55
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,6</b>	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,8%	27
Utilfreds	2,1%	70
Hverken/eller	7,0%	235
Tilfreds	42,1%	1.422
Meget tilfreds	40,0%	1.351
Ved ikke	8,1%	273
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,9%	32
Utilfreds	2,8%	95
Hverken/eller	8,0%	270
Tilfreds	46,1%	1.558
Meget tilfreds	37,3%	1.260
Ved ikke	4,8%	163
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	48	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	2,1%	1
Hverken/eller	10,4%	5
Tilfreds	39,6%	19
Meget tilfreds	45,8%	22
Ved ikke	2,1%	1
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	2,6%	87
Utilfreds	10,7%	361
Hverken/eller	11,5%	388
Tilfreds	48,9%	1.651
Meget tilfreds	25,9%	875
Ved ikke	0,5%	16
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,9</b>	

Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,2%	39
Utilfreds	1,7%	59
Hverken/eller	3,8%	127
Tilfreds	39,3%	1.326
Meget tilfreds	50,5%	1.706
Ved ikke	3,6%	121
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,4</b>	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,9%	32
Utilfreds	2,5%	86
Hverken/eller	6,6%	223
Tilfreds	48,1%	1.626
Meget tilfreds	38,2%	1.292
Ved ikke	3,5%	119
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

<b>Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen</b>	<b>4,1</b>	
--	------------	--

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

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

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,7%	24
Utilfreds	2,2%	76
Hverken/eller	8,9%	300
Tilfreds	47,0%	1.587
Meget tilfreds	27,5%	929
Ved ikke	13,7%	462
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	



Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,9%	29
Utilfreds	2,0%	66
Hverken/eller	7,4%	250
Tilfreds	37,3%	1.260
Meget tilfreds	27,4%	924
Ved ikke	25,1%	849
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Information i terminalbygningen og på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	121	
Meget utilfreds	1,7%	2
Utilfreds	4,1%	5
Hverken/eller	16,5%	20
Tilfreds	35,5%	43
Meget tilfreds	17,4%	21
Ved ikke	24,8%	30
<b>Gennemsnit</b>	<b>3,8</b>	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	0,4%	14
Utilfreds	1,2%	39
Hverken/eller	8,0%	269
Tilfreds	54,6%	1.846
Meget tilfreds	29,3%	991
Ved ikke	6,5%	219
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</b>	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	3.378	
Meget utilfreds	1,1%	36
Utilfreds	3,5%	117
Hverken/eller	11,7%	395
Tilfreds	52,0%	1.755
Meget tilfreds	28,1%	949
Ved ikke	3,7%	126
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,1</b>	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	121	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	4,1%	5
Hverken/eller	6,6%	8
Tilfreds	52,1%	63
Meget tilfreds	28,9%	35
Ved ikke	8,3%	10
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,2</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)