

Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2020

Tabelrapport

leveret af

Analyse Danmark

August 2020

ANALYSE DANMARK

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

Indhold

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

Om undersøgelsen

Målgruppe

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

Undersøgelsens metode

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

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

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

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

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

Stikprøve

Alle rejsende i perioden 1. juli - 31. juli 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 mail-invitation, 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.

Gennemførsel

Undersøgelsen er gennemført i perioden 2. juli 2020 til 11. august 2020.

Gennemførselsstatistik

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**
Fritidsrejse	88,4 % 6451
Til/fra arbejde	3,2 % 233
Forretningsrejse/tjenesterejse	2,2 % 157
Til /fra uddannelse	0,1 % 8
Andet	6,2 % 451

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

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

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

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

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

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

Komfort og faciliteter er gode	45,5 % 3321
Rejsetiden er kort	46,8 % 3414
Personalet er venlige og hjælpsomme	39,3 % 2872
Mange afgange	36,8 % 2684
God information på færgen og i havnen	30,7 % 2244
Andet, angiv	8,2 % 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**
[5] Meget tilfreds	28,0 % 2042
[4] Tilfreds	46,5 % 3396
[3] Hverken/eller	13,7 % 1000
[2] Utilfreds	6,6 % 481
[1] Meget utilfreds	3,7 % 271
Ved ikke	1,5 % 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**
[5] Meget tilfreds	11,4 % 717
[4] Tilfreds	19,5 % 1228
[3] Hverken/eller	8,1 % 512
[2] Utilfreds	2,2 % 140
[1] Meget utilfreds	1,7 % 110
Ved ikke	57,1 % 3600
Gennemsnit	3,9
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	4,4 % 319
[4] Tilfreds	11,1 % 808
[3] Hverken/eller	8,6 % 628
[2] Utilfreds	1,8 % 129
[1] Meget utilfreds	1,3 % 94
Ved ikke	72,9 % 5322
Gennemsnit	3,6

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	18,3 % 1338
[4] Tilfreds	37,7 % 2752
[3] Hverken/eller	11,8 % 861
[2] Utilfreds	2,6 % 190
[1] Meget utilfreds	1,0 % 76
Ved ikke	28,5 % 2083
Gennemsnit	4,0
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke og personalets synlighed?	
<*>Antal interview	**7300**
[5] Meget tilfreds	13,9 % 1015
[4] Tilfreds	34,6 % 2526
[3] Hverken/eller	15,6 % 1140
[2] Utilfreds	2,4 % 175
[1] Meget utilfreds	1,4 % 99
Ved ikke	32,1 % 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	3,9
i denne færges 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**
[5] Meget tilfreds	13,3 % 974
[4] Tilfreds	48,1 % 3513
[3] Hverken/eller	14,0 % 1023
[2] Utilfreds	7,9 % 576
[1] Meget utilfreds	2,6 % 191
Ved ikke	14,0 % 1023
Gennemsnit	3,7
i de øvrige områder på færgen?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	14,3 % 1041
[4] Tilfreds	53,9 % 3938
[3] Hverken/eller	15,9 % 1161
[2] Utilfreds	5,9 % 428
[1] Meget utilfreds	2,2 % 157
Ved ikke	7,9 % 575
Gennemsnit	3,8

i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	
<*>Antal interview	478
[5] Meget tilfreds	13,4 % 64
[4] Tilfreds	8,2 % 39
[3] Hverken/eller	4,4 % 21
[2] Utilfreds	0,6 % 3
[1] Meget utilfreds	0,6 % 3
Ved ikke	72,8 % 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] Meget tilfreds	5,4 % 393
[4] Tilfreds	25,1 % 1832
[3] Hverken/eller	22,1 % 1615
[2] Utilfreds	13,0 % 952
[1] Meget utilfreds	4,2 % 309
Ved ikke	30,1 % 2199
Gennemsnit	3,2

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	30,3 % 2214
[4] Tilfreds	49,9 % 3644
[3] Hverken/eller	8,3 % 609
[2] Utilfreds	4,7 % 340
[1] Meget utilfreds	2,5 % 185
Ved ikke	4,2 % 308
Gennemsnit	4,1

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	11,9 % 872
[4] Tilfreds	49,0 % 3579
[3] Hverken/eller	18,3 % 1338
[2] Utilfreds	5,7 % 417
[1] Meget utilfreds	2,0 % 147
Ved ikke	13,0 % 947
Gennemsnit	3,7

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

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	13,4 % 975
[4] Tilfreds	52,5 % 3835
[3] Hverken/eller	16,4 % 1198
[2] Utilfreds	11,4 % 833
[1] Meget utilfreds	3,3 % 241
Ved ikke	3,0 % 218
Gennemsnit	3,6
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	34,9 % 2547
[4] Tilfreds	49,1 % 3587
[3] Hverken/eller	7,4 % 542
[2] Utilfreds	3,5 % 253
[1] Meget utilfreds	2,0 % 146
Ved ikke	3,1 % 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**
[5] Meget tilfreds	18,1 % 1324
[4] Tilfreds	53,5 % 3905
[3] Hverken/eller	13,6 % 994
[2] Utilfreds	3,9 % 286
[1] Meget utilfreds	1,3 % 94
Ved ikke	9,5 % 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**
[5] Meget tilfreds	16,9 % 1232
[4] Tilfreds	53,7 % 3917
[3] Hverken/eller	14,3 % 1047
[2] Utilfreds	3,4 % 248
[1] Meget utilfreds	1,2 % 88
Ved ikke	10,5 % 768
Gennemsnit	3,9
Bornholmslinjens SMS-service?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	14,1 % 1030
[4] Tilfreds	29,0 % 2115
[3] Hverken/eller	9,9 % 723
[2] Utilfreds	3,0 % 218
[1] Meget utilfreds	2,2 % 160
Ved ikke	41,8 % 3054
Gennemsnit	3,9

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

Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge?	
<*>Antal interview	**7.300**
[5] Meget tilfreds	11,2 % 815
[4] Tilfreds	44,9 % 3277
[3] Hverken/eller	22,5 % 1646
[2] Utilfreds	11,2 % 814
[1] Meget utilfreds	4,4 % 322
Ved ikke	5,8 % 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**
[5] Meget tilfreds	7,9 % 127
[4] Tilfreds	30,1 % 485
[3] Hverken/eller	17,8 % 286
[2] Utilfreds	18,7 % 301
[1] Meget utilfreds	12,4 % 199
Ved ikke	13,2 % 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 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 afgange
(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) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	10%
Ventetid ved telefonisk henvendelse?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	15%
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	40%
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke og personalets synlighed?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	35%

Hvor tilfreds er du med ...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken/eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke	Spm-Vægt
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	5%
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	31%
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	31%
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	31%
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	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) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	32%
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	0%
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	22%
Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	26%
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt (du bedes kun svare, hvis du benyttede kahyt)?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	3%
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	10%
Check-in forløbet i terminalbygningen eller på havnen?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	7%
Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)?	(5) ❑	(4) ❑	(3) ❑	(2) ❑	(1) ❑	(6) ❑	0%

Hvor tilfreds er du med ...

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