



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2025

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
August 2025

Ved offentliggørelse skal Analyse Danmark ApS angives som kilde.

Indhold

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

Om undersøgelsen

Målgruppe

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

Undersøgelsens metode

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

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

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

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

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

Stikprøve

Alle rejsende i perioden 1. juli - 31. juli 2025 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 2025 til 2. august 2025.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	108.913	100,0%
Ikke fuldførte	1.192	1,1%
Gennemførte	8.864	8,1%

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 2025

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 - Højsæson 2025	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,2	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,3
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1
Base	8.864	8.330	534

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2025	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,4	4,4	4,5
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,1	3,9	4,1
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,0
Base	3.845	3.617	228

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

Færgerejse alt i alt	I alt	Ystad	Køge
Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?	4,3	4,2	4,3
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,2	4,3

Personlig betjening	I alt	Ystad	Køge
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	4,0	4,0	4,1
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,8	3,7	4,1
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,3	4,3	4,4
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)	4,1	4,1	4,2
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,2

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,2	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,1	4,1	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,1	4,1	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,8	0,0	4,8
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,3

Færgeren og adgang til færgeren	I alt	Ystad	Køge
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	3,9	3,9	3,8
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,2	4,2	4,3
Indretning og møbler i denne færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	4,0	4,0	4,2
Indretning, møbler og udstyr på færgeren i øvrigt	4,0	4,0	4,1
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	4,5	0,0	4,5
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3,9	3,9	4,0
Check-in forløbet i terminalbygningen/ 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)	4,1	4,2	3,9
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,0

Information og billetkøb	I alt	Ystad	Køge
Bornholmslinjens hjemmeside	4,1	4,1	4,1
Bornholmslinjens SMS-service	4,2	4,1	4,3
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgerens forsinkelser	3,8	3,8	3,7
Skiltningen om bord på denne færge	4,1	4,1	4,1
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	3,9	3,9	3,9
Information om forsinkelser om bord på denne færge	3,8	3,8	3,5
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	8.863	
Fritidsrejse	89%	7.888
Til/ fra arbejde	3%	273
Forretningsrejse/ tjenesterejse	2%	197
Til/ fra uddannelse	0%	16
Andet	6%	489

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview	8.863	
Bil	82%	7.240
Gående	12%	1.101
Bus	2%	172
Last-/ varebil	1%	56
Motorcykel	1%	124
Cykel	1%	116
Andet	1%	54

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	8.863	
Internettet	75%	6.680
App	19%	1.694
Via bus-/ togoperatør	2%	157
Telefonisk	1%	73
Via overnatningssted eller udlejer	1%	62
Via rejsebureau	1%	127
Terminalen på havnen/ på havnen	0%	18
Andet	1%	52

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	8.862	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	63
1-2 enkeltture pr. uge	3%	296
1-3 enkeltture pr. måned	11%	966
5-11 enkeltture pr. år	21%	1.843
3-4 enkeltture pr. år	13%	1.167
2 eller færre enkeltture pr. år	51%	4.527
Gennemsnit	8,8	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	8.832	
Mand	49%	4.359
Kvinde	50%	4.473

Hvad er din alder?		
Antal interview	8.863	
12-19 år	1%	52
20-27 år	3%	222
28-40 år	10%	849
41-50 år	18%	1.610
51-60 år	26%	2.328
61-70 år	26%	2.300
71 år eller derover	17%	1.502
Gennemsnit	56,5	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview	8.863	
Lav pris	68%	6.049
Færgen afgår og ankommer rettidigt	70%	6.170
Nemt at købe billet	50%	4.459
Færgen er ren og pæn	50%	4.408
Rejsetiden er kort	44%	3.909
Mange afgang	29%	2.533
Komfort og faciliteter er gode	43%	3.849
Personalet er venlige og hjælpsomme	37%	3.310
God information på færgen og i havnen	29%	2.567
Andet, noteret	7%	659

Tabel 2 - Kategori: Færgerejsen alt i alt

Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	3,1%	279
Utilfreds	4,0%	352
Hverken/eller	8,7%	773
Tilfreds	32,0%	2.840
Meget tilfreds	51,0%	4.517
Ved ikke	1,2%	102
Gennemsnit	4,3	

Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt	4,3	
--	------------	--

Tabel 3 - Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ...

Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,0%	93
Utilfreds	1,6%	146
Hverken/eller	7,6%	678
Tilfreds	18,5%	1.639
Meget tilfreds	15,4%	1.362
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	55,8%	4.945
Gennemsnit	4,0	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,5%	46
Utilfreds	1,0%	90
Hverken/eller	7,4%	653
Tilfreds	8,2%	726
Meget tilfreds	5,8%	512
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	77,1%	6.836
Gennemsnit	3,8	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,7%	60
Utilfreds	1,2%	107
Hverken/eller	7,3%	644
Tilfreds	34,6%	3.067
Meget tilfreds	33,6%	2.982
Ved ikke	22,6%	2.003
Gennemsnit	4,3	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,9%	81
Utilfreds	1,3%	119
Hverken/eller	10,4%	923
Tilfreds	29,3%	2.599
Meget tilfreds	21,9%	1.943
Ved ikke	36,1%	3.198
Gennemsnit	4,1	

Gennemsnit: Personlig betjening	4,1	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,6%	54
Utilfreds	1,6%	139
Hverken/eller	9,8%	866
Tilfreds	33,1%	2.932
Meget tilfreds	21,3%	1.887
Ved ikke	33,7%	2.985
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,0%	89
Utilfreds	2,5%	222
Hverken/eller	8,0%	707
Tilfreds	43,7%	3.876
Meget tilfreds	31,0%	2.746
Ved ikke	13,8%	1.223
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,4%	125
Utilfreds	3,8%	340
Hverken/eller	8,2%	730
Tilfreds	47,3%	4.197
Meget tilfreds	28,5%	2.527
Ved ikke	10,6%	944
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,2%	106
Utilfreds	3,0%	267
Hverken/eller	8,8%	781
Tilfreds	50,4%	4.471
Meget tilfreds	30,8%	2.730
Ved ikke	5,7%	508
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	75	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	0,0%	0
Tilfreds	22,7%	17
Meget tilfreds	74,7%	56
Ved ikke	2,7%	2
Gennemsnit	4,8	

Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,1	
---	------------	--

Tabel 5 - Kategori: Færgen og adgangen til færgen

Hvor tilfreds er du med ...

Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,8%	68
Utilfreds	4,6%	412
Hverken/eller	14,3%	1.264
Tilfreds	37,2%	3.300
Meget tilfreds	17,9%	1.589
Ved ikke	25,2%	2.230
Gennemsnit	3,9	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	2,7%	242
Utilfreds	5,7%	509
Hverken/eller	6,6%	585
Tilfreds	40,6%	3.600
Meget tilfreds	43,2%	3.826
Ved ikke	1,1%	101
Gennemsnit	4,2	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,1%	100
Utilfreds	4,3%	383
Hverken/eller	12,6%	1.113
Tilfreds	45,2%	4.004
Meget tilfreds	26,1%	2.315
Ved ikke	10,7%	948
Gennemsnit	4,0	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,5%	129
Utilfreds	5,3%	473
Hverken/eller	12,6%	1.114
Tilfreds	50,5%	4.473
Meget tilfreds	27,4%	2.432
Ved ikke	2,7%	242
Gennemsnit	4,0	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	75	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	1,3%	1
Hverken/eller	6,7%	5
Tilfreds	36,0%	27
Meget tilfreds	54,7%	41
Ved ikke	1,3%	1
Gennemsnit	4,5	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	2,4%	213
Utilfreds	10,6%	942
Hverken/eller	10,9%	969
Tilfreds	47,1%	4.178
Meget tilfreds	28,1%	2.489
Ved ikke	0,8%	72
Gennemsnit	3,9	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,4%	121
Utilfreds	2,5%	220
Hverken/eller	4,2%	369
Tilfreds	34,3%	3.041
Meget tilfreds	53,0%	4.699
Ved ikke	4,7%	413
Gennemsnit	4,4	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,0%	93
Utilfreds	3,4%	298
Hverken/eller	9,5%	839
Tilfreds	45,2%	4.009
Meget tilfreds	32,9%	2.913
Ved ikke	8,0%	711
Gennemsnit	4,1	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	4,0	
---	-----	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,7%	65
Utilfreds	2,7%	237
Hverken/eller	10,5%	931
Tilfreds	44,2%	3.919
Meget tilfreds	27,1%	2.400
Ved ikke	14,8%	1.311
Gennemsnit	4,1	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,3%	111
Utilfreds	2,4%	215
Hverken/eller	8,9%	791
Tilfreds	33,0%	2.929
Meget tilfreds	28,8%	2.555
Ved ikke	25,5%	2.262
Gennemsnit	4,2	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	2.732	
Meget utilfreds	2,9%	78
Utilfreds	7,6%	207
Hverken/eller	14,0%	382
Tilfreds	34,1%	931
Meget tilfreds	19,0%	519
Ved ikke	22,5%	615
Gennemsnit	3,8	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	0,7%	58
Utilfreds	2,4%	217
Hverken/eller	10,9%	967
Tilfreds	52,0%	4.606
Meget tilfreds	29,3%	2.594
Ved ikke	4,7%	421
Gennemsnit	4,1	

Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	8.863	
Meget utilfreds	1,6%	145
Utilfreds	6,7%	591
Hverken/eller	15,8%	1.400
Tilfreds	45,3%	4.013
Meget tilfreds	25,6%	2.268
Ved ikke	5,0%	446
Gennemsnit	3,9	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	2.732	
Meget utilfreds	4,1%	113
Utilfreds	8,5%	231
Hverken/eller	13,0%	356
Tilfreds	37,1%	1.014
Meget tilfreds	22,6%	617
Ved ikke	14,7%	401
Gennemsnit	3,8	

Gennemsnit: Information og billetkøb	4,1	
---	------------	--

Hvad var formålet med denne rejse?

- (1) ☐ Til/fra arbejde
- (2) ☐ Til /fra uddannelse
- (3) ☐ Forretningsrejse/tjenesterejse
- (4) ☐ Fritidsrejse
- (5) ☐ Andet

Hvordan er du kommet 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

Benyttede du en kahyt under overfarten?

- (1) ☐ Ja, benyttede kahyt under overfarten
(2) ☐ Nej, benyttede ikke kahyt under overfarten

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 afgangene
(10) ☐ Andet, angiv _____

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

- (1) ☐ _____
(1) ☐ Har ingen kommentarer eller forslag

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, med information 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 i terminalbygningen/venteområdet på havnen?	(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 svare, hvis din afgang var forsinket)?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	6%
Skiltningen om bord på denne færge?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	6%
Information i højtalere 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
Vesterbrogade 124B
DK-1620 København V
Telefon: 43 33 10 20
E-mail: info@analysedanmark.dk