



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Lavsæson 2026

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
April 2026

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. marts - 31. marts 2026 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. marts 2026 til 2. april 2026.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	45.540	100,0%
Ikke fuldførte	609	1,3%
Gennemførte	3.926	8,6%

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 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 - Lavsæson 2026	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	4,4
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1
Base	3.926	3.638	288

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2025	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3	4,4	4,5
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,2	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,4
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	4,0	3,9	4,1
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,0
Base	8.864	3.617	228

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

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	4,2
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,8	3,7	4,1
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,4	4,4	4,5
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)	4,2	4,1	4,4
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,2	4,4

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	4,4
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,1	4,1	4,4
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,1	4,1	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,6	0,0	4,6
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,2	4,1	4,4

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	4,3	4,2	4,5
Indretning og møbler i denne færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	4,0	3,9	4,3
Indretning, møbler og udstyr på færgeren i øvrigt	3,9	3,9	4,1
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	4,0	0,0	4,0
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3,8	3,8	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)	4,2	4,2	4,0
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	4,0

Information og billetkøb	I alt	Ystad	Køge
Bornholmslinjens hjemmeside	4,1	4,1	4,1
Bornholmslinjens SMS-service	4,2	4,2	4,2
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgerens forsinkelser	3,3	3,3	3,8
Skiltningen om bord på denne færge	4,1	4,1	4,2
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	3,9	3,9	4,0
Information om forsinkelser om bord på denne færge	3,5	3,5	4,1
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,1

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview		3.926
Fritidsrejse	70%	2.766
Til/ fra arbejde	8%	333
Forretningsrejse/ tjenesterejse	9%	353
Til/ fra uddannelse	2%	62
Andet	10%	412

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview		3.926
Bil	79%	3.098
Gående	17%	661
Bus	3%	100
Last-/ varebil	1%	39
Motorcykel	0%	5
Cykel	0%	13
Andet	0%	10

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview		3.926
Internettet	63%	2.463
App	33%	1.290
Via bus-/ togoperatør	2%	80
Telefonisk	1%	33
Via overnatningssted eller udlejer	0%	10
Via rejsebureau	0%	13
Terminalen på havnen/ på havnen	0%	12
Andet	1%	25

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	3.926	
3 eller flere enkeltture pr. uge	2%	80
1-2 enkeltture pr. uge	8%	328
1-3 enkeltture pr. måned	30%	1.163
5-11 enkeltture pr. år	38%	1.504
3-4 enkeltture pr. år	10%	411
2 eller færre enkeltture pr. år	11%	440
Gennemsnit	19,2	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	3.912	
Mand	55%	2.140
Kvinde	45%	1.772

Hvad er din alder?		
Antal interview	3.926	
12-19 år	1%	31
20-27 år	2%	91
28-40 år	6%	244
41-50 år	13%	524
51-60 år	26%	1.004
61-70 år	32%	1.247
71 år eller derover	20%	785
Gennemsnit	58,8	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		3.926
Lav pris	77%	3.033
Færgen afgår og ankommer rettidigt	74%	2.898
Nemt at købe billet	52%	2.045
Færgen er ren og pæn	47%	1.833
Rejsetiden er kort	47%	1.836
Mange afgang	38%	1.499
Komfort og faciliteter er gode	42%	1.656
Personalet er venlige og hjælpsomme	37%	1.448
God information på færgen og i havnen	24%	926
Andet, noteret	8%	307

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		3.926
Meget utilfreds	3,1%	120
Utilfreds	3,5%	139
Hverken/eller	7,8%	308
Tilfreds	29,7%	1.165
Meget tilfreds	55,0%	2.159
Ved ikke	0,9%	35
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	3.926	
Meget utilfreds	0,9%	34
Utilfreds	1,4%	54
Hverken/eller	7,3%	288
Tilfreds	18,4%	724
Meget tilfreds	14,1%	555
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	57,8%	2.271
Gennemsnit	4,0	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,7%	26
Utilfreds	0,7%	29
Hverken/eller	7,7%	303
Tilfreds	8,3%	327
Meget tilfreds	5,8%	227
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	76,8%	3.014
Gennemsnit	3,8	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,8%	31
Utilfreds	0,7%	27
Hverken/eller	5,9%	230
Tilfreds	34,2%	1.343
Meget tilfreds	38,6%	1.514
Ved ikke	19,9%	781
Gennemsnit	4,4	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,8%	33
Utilfreds	0,9%	34
Hverken/eller	9,9%	387
Tilfreds	29,4%	1.153
Meget tilfreds	25,2%	991
Ved ikke	33,8%	1.328
Gennemsnit	4,2	

Gennemsnit: Personlig betjening	4,2	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,7%	27
Utilfreds	1,3%	51
Hverken/eller	9,2%	362
Tilfreds	31,8%	1.247
Meget tilfreds	20,6%	810
Ved ikke	36,4%	1.429
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,8%	31
Utilfreds	2,1%	82
Hverken/eller	7,8%	308
Tilfreds	44,3%	1.740
Meget tilfreds	31,5%	1.236
Ved ikke	13,5%	529
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,7%	66
Utilfreds	3,1%	123
Hverken/eller	7,0%	275
Tilfreds	48,1%	1.890
Meget tilfreds	31,4%	1.232
Ved ikke	8,7%	340
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,9%	35
Utilfreds	3,0%	119
Hverken/eller	9,1%	356
Tilfreds	51,4%	2.019
Meget tilfreds	30,4%	1.192
Ved ikke	5,2%	205
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	48	
Meget utilfreds	0,0%	0
Utilfreds	4,2%	2
Hverken/eller	2,1%	1
Tilfreds	22,9%	11
Meget tilfreds	68,8%	33
Ved ikke	2,1%	1
Gennemsnit	4,6	

Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,2	
---	------------	--

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	3.926	
Meget utilfreds	1,0%	39
Utilfreds	4,4%	172
Hverken/eller	16,1%	632
Tilfreds	38,4%	1.507
Meget tilfreds	18,6%	729
Ved ikke	21,6%	847
Gennemsnit	3,9	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	2,1%	81
Utilfreds	4,7%	183
Hverken/eller	5,5%	217
Tilfreds	40,2%	1.579
Meget tilfreds	46,3%	1.818
Ved ikke	1,2%	48
Gennemsnit	4,3	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,2%	46
Utilfreds	5,5%	216
Hverken/eller	13,0%	509
Tilfreds	47,1%	1.850
Meget tilfreds	23,5%	924
Ved ikke	9,7%	381
Gennemsnit	4,0	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,9%	75
Utilfreds	6,9%	269
Hverken/eller	13,7%	538
Tilfreds	50,2%	1.972
Meget tilfreds	25,1%	987
Ved ikke	2,2%	85
Gennemsnit	3,9	

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

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	2,7%	106
Utilfreds	12,0%	472
Hverken/eller	12,6%	494
Tilfreds	49,2%	1.931
Meget tilfreds	22,9%	898
Ved ikke	0,6%	25
Gennemsnit	3,8	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,0%	41
Utilfreds	2,0%	78
Hverken/eller	4,1%	160
Tilfreds	35,9%	1.411
Meget tilfreds	50,9%	2.000
Ved ikke	6,0%	236
Gennemsnit	4,4	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,8%	30
Utilfreds	2,6%	102
Hverken/eller	7,8%	308
Tilfreds	47,4%	1.861
Meget tilfreds	35,3%	1.386
Ved ikke	6,1%	239
Gennemsnit	4,2	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,9	
---	-----	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,2%	46
Utilfreds	2,3%	92
Hverken/eller	10,8%	425
Tilfreds	44,0%	1.729
Meget tilfreds	26,2%	1.029
Ved ikke	15,4%	605
Gennemsnit	4,1	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,1%	44
Utilfreds	1,8%	70
Hverken/eller	9,3%	364
Tilfreds	37,6%	1.476
Meget tilfreds	28,7%	1.128
Ved ikke	21,5%	844
Gennemsnit	4,2	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	383	
Meget utilfreds	5,2%	20
Utilfreds	13,6%	52
Hverken/eller	17,8%	68
Tilfreds	25,1%	96
Meget tilfreds	11,7%	45
Ved ikke	26,6%	102
Gennemsnit	3,3	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	0,6%	24
Utilfreds	2,0%	80
Hverken/eller	10,1%	398
Tilfreds	52,5%	2.060
Meget tilfreds	29,8%	1.171
Ved ikke	4,9%	193
Gennemsnit	4,1	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	3.926	
Meget utilfreds	1,7%	66
Utilfreds	5,8%	228
Hverken/eller	15,2%	597
Tilfreds	48,1%	1.890
Meget tilfreds	25,2%	991
Ved ikke	3,9%	154
Gennemsnit	3,9	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	383	
Meget utilfreds	8,4%	32
Utilfreds	13,8%	53
Hverken/eller	9,4%	36
Tilfreds	38,6%	148
Meget tilfreds	20,1%	77
Ved ikke	9,7%	37
Gennemsnit	3,5	

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 afgang
(10) ☐ Andet, angiv _____

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

- (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