



Kundetilfredshed Bornholmslinjen Højsæson 2026

Tabelrapport
leveret af
Analyse Danmark
August 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. juli - 31. juli 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. juli 2026 til 2. august 2026.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	116.670	100,0%
Ikke fuldførte	1.549	1,3%
Gennemførte	9.557	8,2%

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 2026

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 2026	I alt	Ystad	Køge
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,4
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,3
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,3
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	4,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,2
Base	9.557	9.021	536

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

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?	4,1	4,1	4,4
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1	4,1	4,4

Personlig betjening	I alt	Ystad	Køge
Personlig betjening hos Bornholmslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	3,9	3,9	4,2
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,6	3,6	3,9
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,2	4,2	4,4
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)	4,0	4,0	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,0	4,0	4,3

Rengøring og vedligeholdelse	I alt	Ystad	Køge
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen	4,0	4,0	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,1	4,1	4,4
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	4,1	4,0	4,2
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	4,1	4,0	4,3
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	4,7	0,0	4,7
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	3,7
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,1	4,1	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	3,9	4,1
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	4,5	0,0	4,5
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	3,8	3,8	3,8
Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen	4,3	4,3	4,3
Adgangsvejene til færgeren (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)	4,1	4,1	3,9
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,9	3,9	4,0

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

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	9.557	
Fritidsrejse	90%	8.590
Til/ fra arbejde	3%	260
Forretningsrejse/ tjenesterejse	2%	211
Til/ fra uddannelse	0%	21
Andet	5%	475

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview	9.557	
Bil	83%	7.980
Gående	12%	1.100
Bus	1%	125
Last-/ varebil	0%	45
Motorcykel	1%	123
Cykel	1%	121
Andet	1%	63

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	9.557	
Internettet	72%	6.859
App	23%	2.182
Via bus-/ togoperatør	2%	151
Telefonisk	1%	86
Via overnatningssted eller udlejer	1%	72
Via rejsebureau	1%	131
Terminalen på havnen/ på havnen	0%	21
Andet	1%	55

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Bornholm?		
Antal interview	9.557	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	56
1-2 enkeltture pr. uge	3%	300
1-3 enkeltture pr. måned	11%	1.046
5-11 enkeltture pr. år	20%	1.935
3-4 enkeltture pr. år	13%	1.235
2 eller færre enkeltture pr. år	52%	4.985
Gennemsnit	8,3	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	9.530	
Mand	48%	4.602
Kvinde	52%	4.928

Hvad er din alder?		
Antal interview	9.557	
12-19 år	0%	37
20-27 år	2%	198
28-40 år	11%	1.040
41-50 år	17%	1.667
51-60 år	27%	2.557
61-70 år	26%	2.488
71 år eller derover	16%	1.570
Gennemsnit	56,4	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Bornholm? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		9.557
Lav pris	65%	6.188
Færgen afgår og ankommer rettidigt	71%	6.827
Nemt at købe billet	48%	4.550
Færgen er ren og pæn	48%	4.617
Rejsetiden er kort	41%	3.902
Mange afgang	26%	2.493
Komfort og faciliteter er gode	42%	3.971
Personalet er venlige og hjælpsomme	38%	3.599
God information på færgen og i havnen	32%	3.041
Andet, noteret	7%	700

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		9.557
Meget utilfreds	4,3%	409
Utilfreds	6,9%	658
Hverken/eller	10,5%	1.007
Tilfreds	32,7%	3.124
Meget tilfreds	44,5%	4.256
Ved ikke	1,1%	103
Gennemsnit	4,1	

Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt	4,1	
--	------------	--

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	9.557	
Meget utilfreds	1,7%	159
Utilfreds	2,2%	213
Hverken/eller	8,4%	803
Tilfreds	18,0%	1.719
Meget tilfreds	15,3%	1.464
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Bornholmslinjen	54,4%	5.199
Gennemsnit	3,9	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,3%	124
Utilfreds	1,4%	134
Hverken/eller	8,4%	799
Tilfreds	8,3%	798
Meget tilfreds	5,4%	520
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Bornholmslinjen	75,1%	7.182
Gennemsnit	3,6	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,1%	101
Utilfreds	1,6%	153
Hverken/eller	7,6%	731
Tilfreds	35,1%	3.351
Meget tilfreds	32,4%	3.092
Ved ikke	22,3%	2.129
Gennemsnit	4,2	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,1%	106
Utilfreds	1,7%	164
Hverken/eller	11,9%	1.141
Tilfreds	28,3%	2.704
Meget tilfreds	21,1%	2.018
Ved ikke	35,8%	3.424
Gennemsnit	4,0	

Gennemsnit: Personlig betjening	4,0	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,0%	98
Utilfreds	2,2%	215
Hverken/eller	10,3%	983
Tilfreds	32,4%	3.092
Meget tilfreds	19,6%	1.875
Ved ikke	34,5%	3.294
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,1%	109
Utilfreds	2,8%	271
Hverken/eller	9,6%	917
Tilfreds	43,9%	4.197
Meget tilfreds	28,0%	2.674
Ved ikke	14,5%	1.389
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,6%	157
Utilfreds	4,4%	418
Hverken/eller	9,1%	867
Tilfreds	47,5%	4.537
Meget tilfreds	27,2%	2.604
Ved ikke	10,2%	974
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,4%	131
Utilfreds	4,0%	384
Hverken/eller	10,4%	992
Tilfreds	50,0%	4.776
Meget tilfreds	28,1%	2.683
Ved ikke	6,2%	591
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	69	
Meget utilfreds	1,4%	1
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	1,4%	1
Tilfreds	20,3%	14
Meget tilfreds	76,8%	53
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,7	

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	9.557	
Meget utilfreds	1,2%	111
Utilfreds	4,5%	434
Hverken/eller	14,8%	1.414
Tilfreds	37,7%	3.605
Meget tilfreds	17,1%	1.633
Ved ikke	24,7%	2.360
Gennemsnit	3,9	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	3,5%	330
Utilfreds	7,2%	687
Hverken/eller	7,6%	724
Tilfreds	41,3%	3.943
Meget tilfreds	39,5%	3.775
Ved ikke	1,0%	98
Gennemsnit	4,1	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,3%	128
Utilfreds	4,6%	444
Hverken/eller	13,5%	1.293
Tilfreds	45,7%	4.370
Meget tilfreds	23,9%	2.287
Ved ikke	10,8%	1.035
Gennemsnit	4,0	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,5%	148
Utilfreds	5,4%	520
Hverken/eller	14,5%	1.384
Tilfreds	50,4%	4.818
Meget tilfreds	25,6%	2.444
Ved ikke	2,5%	243
Gennemsnit	4,0	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	69	
Meget utilfreds	2,9%	2
Utilfreds	0,0%	0
Hverken/eller	5,8%	4
Tilfreds	24,6%	17
Meget tilfreds	66,7%	46
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,5	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	3,2%	304
Utilfreds	11,5%	1.102
Hverken/eller	12,3%	1.172
Tilfreds	45,8%	4.378
Meget tilfreds	26,4%	2.527
Ved ikke	0,8%	74
Gennemsnit	3,8	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	2,2%	209
Utilfreds	3,4%	328
Hverken/eller	5,3%	506
Tilfreds	35,5%	3.391
Meget tilfreds	49,0%	4.679
Ved ikke	4,6%	444
Gennemsnit	4,3	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,5%	145
Utilfreds	4,2%	403
Hverken/eller	10,2%	973
Tilfreds	45,5%	4.344
Meget tilfreds	30,6%	2.921
Ved ikke	8,1%	771
Gennemsnit	4,1	

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

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Bornholmslinjens hjemmeside		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,5%	143
Utilfreds	3,5%	336
Hverken/eller	12,8%	1.228
Tilfreds	41,9%	4.004
Meget tilfreds	25,4%	2.428
Ved ikke	14,8%	1.418
Gennemsnit	4,0	

Bornholmslinjens SMS-service		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	2,9%	276
Utilfreds	4,8%	455
Hverken/eller	9,1%	870
Tilfreds	33,5%	3.204
Meget tilfreds	31,1%	2.973
Ved ikke	18,6%	1.779
Gennemsnit	4,0	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	5.263	
Meget utilfreds	5,6%	297
Utilfreds	10,6%	559
Hverken/eller	15,2%	799
Tilfreds	30,1%	1.585
Meget tilfreds	17,4%	917
Ved ikke	21,0%	1.106
Gennemsnit	3,5	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	1,0%	97
Utilfreds	2,6%	249
Hverken/eller	12,5%	1.199
Tilfreds	51,7%	4.944
Meget tilfreds	27,8%	2.660
Ved ikke	4,3%	408
Gennemsnit	4,1	

Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	9.557	
Meget utilfreds	2,5%	237
Utilfreds	7,1%	677
Hverken/eller	15,4%	1.468
Tilfreds	45,2%	4.321
Meget tilfreds	26,3%	2.509
Ved ikke	3,6%	345
Gennemsnit	3,9	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	5.263	
Meget utilfreds	7,0%	371
Utilfreds	12,5%	658
Hverken/eller	12,3%	647
Tilfreds	36,8%	1.938
Meget tilfreds	23,0%	1.210
Ved ikke	8,3%	439
Gennemsnit	3,6	

Gennemsnit: Information og billetkøb	4,0	
---	------------	--

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