



Kundetilfredshed Alslinjen 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 Alslinjen 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 Alslinjen (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 ruten Alslinjen (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.

Gennemførelse

Undersøgelsen er gennemført i perioden 2. juli 2025 til 2. august 2025.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	13.924	100,0%
Ikke fuldførte	235	1,7%
Gennemførte	1.587	11,4%

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	Als
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,3
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1
Base	1.587

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2025	Als
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,8
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,6
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1
Base	1.023

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2024	Als
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	-
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	-
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	-
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	-
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	-
Base	-

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

Personlig betjening	Als
Personlig betjening hos Alslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	4,1
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,9
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,3
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)	4,1
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,2

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

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

Information og billetkøb	Als
Alslinjens hjemmeside	4,1
Alslinjens SMS-service	4,1
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgerens forsinkelser	0,0
Skiltningen om bord på denne færge	4,1
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	4,1
Information om forsinkelser om bord på denne færge	0,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	4,1

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	1.587	
Fritidsrejse	86%	1.364
Til/ fra arbejde	3%	50
Forretningsrejse/ tjenesterejse	2%	30
Til/ fra uddannelse	0%	2
Andet	9%	141

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview	1.587	
Bil	93%	1.476
Gående	3%	55
Bus	0%	4
Last-/ varebil	0%	4
Motorcykel	2%	25
Cykel	1%	12
Andet	1%	11

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	1.587	
Internettet	80%	1.271
App	16%	258
Via bus-/ togoperatør	0%	0
Telefonisk	1%	22
Via overnatningssted eller udlejer	0%	3
Via rejsebureau	0%	2
Terminalen på havnen/ på havnen	0%	6
Andet	2%	25

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Als?		
Antal interview	1.586	
3 eller flere enkeltture pr. uge	2%	27
1-2 enkeltture pr. uge	2%	36
1-3 enkeltture pr. måned	10%	163
5-11 enkeltture pr. år	20%	323
3-4 enkeltture pr. år	20%	311
2 eller færre enkeltture pr. år	46%	726
Gennemsnit	9,7	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	1.578	
Mand	52%	826
Kvinde	47%	752

Hvad er din alder?		
Antal interview	1.587	
12-19 år	0%	4
20-27 år	1%	13
28-40 år	7%	106
41-50 år	14%	222
51-60 år	23%	364
61-70 år	29%	453
71 år eller derover	27%	425
Gennemsnit	60,4	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Als? - Gerne flere svar ...		
Antal interview	1.587	
Lav pris	56%	886
Færgen afgår og ankommer rettidigt	69%	1.101
Nemt at købe billet	56%	886
Færgen er ren og pæn	41%	651
Rejsetiden er kort	38%	597
Mange afgang	34%	542
Komfort og faciliteter er gode	28%	437
Personalet er venlige og hjælpsomme	39%	612
God information på færgen og i havnen	17%	264
Andet, noteret	10%	158

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	1.587	
Meget utilfreds	2,4%	38
Utilfreds	3,3%	52
Hverken/eller	9,0%	143
Tilfreds	31,0%	492
Meget tilfreds	52,6%	835
Ved ikke	1,7%	27
Gennemsnit	4,3	

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

Tabel 3 - Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ...

Personlig betjening hos Alslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	1,3%	20
Utilfreds	1,8%	29
Hverken/eller	6,2%	99
Tilfreds	19,5%	309
Meget tilfreds	19,9%	316
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Alslinjen	51,3%	814
Gennemsnit	4,1	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,8%	12
Utilfreds	0,9%	15
Hverken/eller	5,9%	94
Tilfreds	10,5%	166
Meget tilfreds	7,8%	124
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Alslinjen	74,1%	1.176
Gennemsnit	3,9	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,7%	11
Utilfreds	0,7%	11
Hverken/eller	6,0%	95
Tilfreds	27,9%	442
Meget tilfreds	33,4%	530
Ved ikke	31,4%	498
Gennemsnit	4,3	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,8%	13
Utilfreds	1,3%	20
Hverken/eller	10,1%	160
Tilfreds	29,4%	467
Meget tilfreds	25,0%	397
Ved ikke	33,4%	530
Gennemsnit	4,1	

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	1.587	
Meget utilfreds	0,8%	13
Utilfreds	1,6%	26
Hverken/eller	9,1%	145
Tilfreds	30,2%	480
Meget tilfreds	18,5%	293
Ved ikke	39,7%	630
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	1,1%	17
Utilfreds	3,2%	51
Hverken/eller	10,1%	160
Tilfreds	44,9%	713
Meget tilfreds	28,2%	448
Ved ikke	12,5%	198
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	3,0%	47
Utilfreds	7,8%	123
Hverken/eller	9,2%	146
Tilfreds	38,9%	617
Meget tilfreds	21,4%	340
Ved ikke	19,8%	314
Gennemsnit	3,8	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	1,2%	19
Utilfreds	5,1%	81
Hverken/eller	14,0%	222
Tilfreds	46,7%	741
Meget tilfreds	26,2%	416
Ved ikke	6,8%	108
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt		
Antal interview	0	
Meget utilfreds	-	0
Utilfreds	-	0
Hverken/eller	-	0
Tilfreds	-	0
Meget tilfreds	-	0
Ved ikke	-	0
Gennemsnit	-	

Gennemsnit: Rengøring og vedligeholdelse	4,0	
---	------------	--

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	1.587	
Meget utilfreds	1,4%	23
Utilfreds	5,9%	93
Hverken/eller	17,4%	276
Tilfreds	31,5%	500
Meget tilfreds	11,8%	187
Ved ikke	32,0%	508
Gennemsnit	3,7	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,8%	12
Utilfreds	2,6%	41
Hverken/eller	4,9%	77
Tilfreds	41,3%	655
Meget tilfreds	49,1%	780
Ved ikke	1,4%	22
Gennemsnit	4,4	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	2,3%	37
Utilfreds	10,6%	168
Hverken/eller	20,4%	323
Tilfreds	42,4%	673
Meget tilfreds	18,0%	285
Ved ikke	6,4%	101
Gennemsnit	3,7	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	2,4%	38
Utilfreds	11,0%	175
Hverken/eller	22,4%	355
Tilfreds	44,0%	699
Meget tilfreds	16,5%	262
Ved ikke	3,7%	58
Gennemsnit	3,6	

Indretning, møbler og udstyr i din kahyt		
Antal interview	0	
Meget utilfreds	-	0
Utilfreds	-	0
Hverken/eller	-	0
Tilfreds	-	0
Meget tilfreds	-	0
Ved ikke	-	0
Gennemsnit	-	

Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,9%	15
Utilfreds	4,0%	63
Hverken/eller	11,1%	176
Tilfreds	53,1%	842
Meget tilfreds	27,9%	443
Ved ikke	3,0%	48
Gennemsnit	4,1	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	2,3%	36
Utilfreds	6,2%	99
Hverken/eller	7,1%	113
Tilfreds	35,5%	564
Meget tilfreds	41,8%	664
Ved ikke	7,0%	111
Gennemsnit	4,2	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	1,1%	17
Utilfreds	1,3%	21
Hverken/eller	7,1%	113
Tilfreds	43,4%	689
Meget tilfreds	35,7%	566
Ved ikke	11,4%	181
Gennemsnit	4,3	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,7	
---	-----	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Alslinjens hjemmeside		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	2,0%	32
Utilfreds	3,0%	47
Hverken/eller	8,9%	141
Tilfreds	43,5%	691
Meget tilfreds	33,0%	523
Ved ikke	9,6%	153
Gennemsnit	4,1	

Alslinjens SMS-service		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	1,3%	20
Utilfreds	0,6%	10
Hverken/eller	9,2%	146
Tilfreds	23,9%	380
Meget tilfreds	18,7%	297
Ved ikke	46,3%	734
Gennemsnit	4,1	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	0	
Meget utilfreds	-	0
Utilfreds	-	0
Hverken/eller	-	0
Tilfreds	-	0
Meget tilfreds	-	0
Ved ikke	-	0
Gennemsnit	-	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,3%	5
Utilfreds	2,1%	34
Hverken/eller	12,9%	204
Tilfreds	51,2%	813
Meget tilfreds	25,2%	400
Ved ikke	8,3%	131
Gennemsnit	4,1	

Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	1.587	
Meget utilfreds	0,6%	9
Utilfreds	2,3%	36
Hverken/eller	12,4%	196
Tilfreds	49,0%	778
Meget tilfreds	27,9%	443
Ved ikke	7,9%	125
Gennemsnit	4,1	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	0	
Meget utilfreds	-	0
Utilfreds	-	0
Hverken/eller	-	0
Tilfreds	-	0
Meget tilfreds	-	0
Ved ikke	-	0
Gennemsnit	-	

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 Als?

- (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 vigtigt for dig, når du rejser med færgen til/fra Als? (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 Als 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 Alslinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb (du bedes kun svare, hvis du har haft personlig kontakt til Alslinjen)?	(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%

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%
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
Alslinjens hjemmeside?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	40%
Alslinjens 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