



Kundetilfredshed Samsølinjen 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 Samsølinjen 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 Samsølinjen (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 Samsølinjen (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 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	16.365	100,0%
Ikke fuldførte	245	1,5%
Gennemførte	1.915	11,7%

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	Samsø
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,0
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,9
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,8
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,8
Base	1.915

KATEGORI - SCORE - Lavsæson 2025	Samsø
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,0
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	4,1
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,9
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,7
Base	608

KATEGORI - SCORE - Højsæson 2024	Samsø
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	Samsø
Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?	4,0
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,0

Personlig betjening	Samsø
Personlig betjening hos Samsølinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb	3,9
Ventetid ved telefonisk henvendelse	3,6
Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	4,1
Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)	3,9
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,9

Rengøring og vedligeholdelse	Samsø
Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen	4,0
Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	4,0
Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter	3,5
Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen	3,9
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	-
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	3,8

Resultater - overblik

Færgeren og adgang til færgeren	Samsø
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	3,4
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,2
Indretning og møbler i denne færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	3,7
Indretning, møbler og udstyr på færgeren i øvrigt	3,7
Indretning, møbler og udstyr i din kahyt	-
Klimaet om bord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	4,0
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)	3,9
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7

Information og billetkøb	Samsø
Samsølinjens hjemmeside	3,9
Samsølinjens SMS-service	3,8
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgerens forsinkelser	2,8
Skiltningen om bord på denne færge	3,6
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	3,6
Information om forsinkelser om bord på denne færge	3,2
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,8

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	1.915	
Fritidsrejse	91%	1.734
Til/ fra arbejde	3%	49
Forretningsrejse/ tjenesterejse	2%	39
Til/ fra uddannelse	0%	5
Andet	5%	88

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview	1.915	
Bil	77%	1.482
Gående	16%	302
Bus	0%	2
Last-/ varebil	0%	8
Motorcykel	1%	14
Cykel	5%	95
Andet	1%	12

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	1.915	
Internettet	81%	1.555
App	16%	301
Via bus-/ togoperatør	0%	2
Telefonisk	1%	24
Via overnatningssted eller udlejer	0%	3
Via rejsebureau	0%	3
Terminalen på havnen/ på havnen	0%	4
Andet	1%	23

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Samsø?		
Antal interview	1.914	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	16
1-2 enkeltture pr. uge	3%	62
1-3 enkeltture pr. måned	18%	348
5-11 enkeltture pr. år	21%	408
3-4 enkeltture pr. år	14%	268
2 eller færre enkeltture pr. år	42%	812
Gennemsnit	10,2	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	1.906	
Mand	45%	869
Kvinde	54%	1.037

Hvad er din alder?		
Antal interview	1.915	
12-19 år	0%	8
20-27 år	2%	33
28-40 år	11%	211
41-50 år	14%	275
51-60 år	24%	454
61-70 år	28%	538
71 år eller derover	21%	396
Gennemsnit	57,8	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Samsø? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		1.915
Lav pris	60%	1.140
Færgen afgår og ankommer rettidigt	72%	1.382
Nemt at købe billet	52%	995
Færgen er ren og pæn	56%	1.078
Rejsetiden er kort	38%	736
Mange afgang	32%	620
Komfort og faciliteter er gode	49%	941
Personalet er venlige og hjælpsomme	45%	868
God information på færgen og i havnen	27%	523
Andet, noteret	14%	275

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		1.915
Meget utilfreds	4,6%	88
Utilfreds	6,4%	123
Hverken/eller	13,6%	260
Tilfreds	31,0%	594
Meget tilfreds	42,3%	810
Ved ikke	2,1%	40
Gennemsnit	4,0	

Gennemsnit: Færgerejsen alt i alt	4,0	
--	------------	--

Tabel 3 - Kategori: Personlig betjening

Hvor tilfreds er du med ...

Personlig betjening hos Samsølinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,8%	35
Utilfreds	2,3%	45
Hverken/eller	9,8%	187
Tilfreds	20,8%	399
Meget tilfreds	14,8%	283
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Samsølinjen	50,4%	966
Gennemsnit	3,9	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,1%	22
Utilfreds	1,9%	36
Hverken/eller	9,9%	190
Tilfreds	11,4%	218
Meget tilfreds	6,2%	118
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Samsølinjen	69,5%	1.331
Gennemsnit	3,6	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,3%	25
Utilfreds	3,5%	67
Hverken/eller	9,9%	190
Tilfreds	32,6%	625
Meget tilfreds	25,8%	494
Ved ikke	26,8%	514
Gennemsnit	4,1	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,3%	24
Utilfreds	3,4%	66
Hverken/eller	15,1%	290
Tilfreds	26,1%	499
Meget tilfreds	18,9%	362
Ved ikke	35,2%	674
Gennemsnit	3,9	

Gennemsnit: Personlig betjening	3,9	
--	------------	--

Tabel 4 - Kategori: Rengøring og vedligeholdelse

Hvor tilfreds er du med ...

Rengøring og vedligeholdelse i terminalbygningen/ venteområdet på havnen		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,0%	20
Utilfreds	1,1%	22
Hverken/eller	11,4%	219
Tilfreds	26,4%	506
Meget tilfreds	19,5%	374
Ved ikke	40,4%	774
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,3%	24
Utilfreds	3,7%	70
Hverken/eller	11,2%	214
Tilfreds	46,8%	896
Meget tilfreds	26,6%	510
Ved ikke	10,5%	201
Gennemsnit	4,0	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	6,6%	126
Utilfreds	14,7%	281
Hverken/eller	13,7%	262
Tilfreds	35,4%	678
Meget tilfreds	17,9%	343
Ved ikke	11,7%	225
Gennemsnit	3,5	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	2,1%	41
Utilfreds	6,0%	115
Hverken/eller	13,7%	262
Tilfreds	48,2%	923
Meget tilfreds	24,4%	467
Ved ikke	5,6%	107
Gennemsnit	3,9	

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	3,8	
--	-----	--

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	1.915	
Meget utilfreds	3,8%	73
Utilfreds	13,6%	261
Hverken/eller	18,2%	348
Tilfreds	28,2%	540
Meget tilfreds	9,5%	181
Ved ikke	26,7%	512
Gennemsnit	3,4	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	3,0%	57
Utilfreds	5,6%	107
Hverken/eller	6,3%	121
Tilfreds	40,3%	771
Meget tilfreds	44,1%	845
Ved ikke	0,7%	14
Gennemsnit	4,2	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	4,5%	86
Utilfreds	10,3%	197
Hverken/eller	14,0%	269
Tilfreds	41,2%	789
Meget tilfreds	24,3%	465
Ved ikke	5,7%	109
Gennemsnit	3,7	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	5,2%	99
Utilfreds	13,7%	263
Hverken/eller	14,0%	269
Tilfreds	41,1%	787
Meget tilfreds	23,9%	457
Ved ikke	2,1%	40
Gennemsnit	3,7	

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	1.915	
Meget utilfreds	2,2%	42
Utilfreds	6,0%	114
Hverken/eller	9,4%	180
Tilfreds	48,9%	937
Meget tilfreds	32,1%	615
Ved ikke	1,4%	27
Gennemsnit	4,0	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	2,8%	53
Utilfreds	5,4%	103
Hverken/eller	5,8%	111
Tilfreds	35,9%	688
Meget tilfreds	45,2%	866
Ved ikke	4,9%	94
Gennemsnit	4,2	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	4,1%	79
Utilfreds	7,4%	142
Hverken/eller	11,9%	227
Tilfreds	39,0%	746
Meget tilfreds	28,8%	551
Ved ikke	8,9%	170
Gennemsnit	3,9	

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

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Samsølinjens hjemmeside		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	2,1%	40
Utilfreds	6,3%	121
Hverken/eller	13,3%	255
Tilfreds	46,9%	898
Meget tilfreds	23,1%	443
Ved ikke	8,3%	158
Gennemsnit	3,9	

Samsølinjens SMS-service		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	1,3%	25
Utilfreds	2,5%	47
Hverken/eller	13,2%	252
Tilfreds	22,5%	431
Meget tilfreds	13,8%	265
Ved ikke	46,7%	895
Gennemsnit	3,8	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	163	
Meget utilfreds	13,5%	22
Utilfreds	14,7%	24
Hverken/eller	16,0%	26
Tilfreds	13,5%	22
Meget tilfreds	8,0%	13
Ved ikke	34,4%	56
Gennemsnit	2,8	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	3,8%	73
Utilfreds	12,8%	245
Hverken/eller	20,6%	395
Tilfreds	39,1%	748
Meget tilfreds	16,7%	319
Ved ikke	7,0%	135
Gennemsnit	3,6	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	1.915	
Meget utilfreds	4,6%	88
Utilfreds	11,6%	223
Hverken/eller	20,2%	387
Tilfreds	36,3%	695
Meget tilfreds	17,4%	334
Ved ikke	9,8%	188
Gennemsnit	3,6	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	163	
Meget utilfreds	14,1%	23
Utilfreds	17,2%	28
Hverken/eller	9,8%	16
Tilfreds	40,5%	66
Meget tilfreds	13,5%	22
Ved ikke	4,9%	8
Gennemsnit	3,2	

Gennemsnit: Information og billetkøb	3,8	
--------------------------------------	-----	--

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 Samsølinjen, når der søges almen information, svar på spørgsmål eller ved billetkøb (du bedes kun svare, hvis du har haft personlig kontakt til Samsølinjen)?	(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
Samsølinjens hjemmeside?	(5) ☐	(4) ☐	(3) ☐	(2) ☐	(1) ☐	(6) ☐	40%
Samsølinjens 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