



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

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	4.466	100,0%
Ikke fuldførte	76	1,7%
Gennemførte	598	13,4%

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. 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	Samsø
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	4,2
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,8
Base	598

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

Færgerejse alt i alt	Samsø
Hvor tilfreds er du med denne færgerejse alt i alt, herunder komforten i forhold til søsyge på denne færge?	4,1
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1

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

Færgen og adgang til færgen	Samsø
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	3,5
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,4
Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder	3,8
Indretning, møbler og udstyr på færgen 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 færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)	3,9
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,7

Information og billetkøb	Samsø
Samsølinjens hjemmeside	3,8
Samsølinjens SMS-service	3,8
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgets forsinkelser	0,0
Skiltningen om bord på denne færge	3,8
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	3,8
Information om forsinkelser om bord på denne færge	0,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,8

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	598	
Fritidsrejse	75%	451
Til/ fra arbejde	10%	57
Forretningsrejse/ tjenesterejse	6%	35
Til/ fra uddannelse	3%	15
Andet	7%	40

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview	598	
Bil	81%	483
Gående	17%	102
Bus	0%	1
Last-/ varebil	1%	3
Motorcykel	0%	1
Cykel	1%	6
Andet	0%	2

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	598	
Internettet	71%	422
App	27%	160
Via bus-/ togoperatør	0%	0
Telefonisk	1%	5
Via overnatningssted eller udlejer	0%	0
Via rejsebureau	0%	1
Terminalen på havnen/ på havnen	1%	3
Andet	1%	7

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Samsø?		
Antal interview	598	
3 eller flere enkeltture pr. uge	4%	24
1-2 enkeltture pr. uge	9%	54
1-3 enkeltture pr. måned	34%	201
5-11 enkeltture pr. år	36%	217
3-4 enkeltture pr. år	6%	36
2 eller færre enkeltture pr. år	11%	66
Gennemsnit	23,7	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	594	
Mand	52%	309
Kvinde	48%	285

Hvad er din alder?		
Antal interview	598	
12-19 år	0%	2
20-27 år	1%	5
28-40 år	6%	35
41-50 år	8%	49
51-60 år	29%	175
61-70 år	33%	196
71 år eller derover	23%	136
Gennemsnit	60,7	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Samsø? - Gerne flere svar ...		
Antal interview	598	
Lav pris	65%	386
Færgeren afgår og ankommer rettidigt	77%	463
Nemt at købe billet	49%	296
Færgeren er ren og pæn	54%	320
Rejsetiden er kort	42%	252
Mange afgang	49%	291
Komfort og faciliteter er gode	49%	292
Personalet er venlige og hjælpsomme	43%	259
God information på færgeren og i havnen	19%	113
Andet, noteret	16%	95

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	598	
Meget utilfreds	3,3%	20
Utilfreds	5,5%	33
Hverken/eller	10,4%	62
Tilfreds	33,6%	201
Meget tilfreds	45,8%	274
Ved ikke	1,3%	8
Gennemsnit	4,1	

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

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	598	
Meget utilfreds	1,0%	6
Utilfreds	3,7%	22
Hverken/eller	10,5%	63
Tilfreds	20,9%	125
Meget tilfreds	17,2%	103
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Samsølinjen	46,7%	279
Gennemsnit	3,9	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	1,0%	6
Utilfreds	2,5%	15
Hverken/eller	9,9%	59
Tilfreds	14,4%	86
Meget tilfreds	5,9%	35
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Samsølinjen	66,4%	397
Gennemsnit	3,6	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	0,5%	3
Utilfreds	0,5%	3
Hverken/eller	7,2%	43
Tilfreds	27,6%	165
Meget tilfreds	42,8%	256
Ved ikke	21,4%	128
Gennemsnit	4,4	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	0,8%	5
Utilfreds	1,2%	7
Hverken/eller	11,5%	69
Tilfreds	28,3%	169
Meget tilfreds	26,1%	156
Ved ikke	32,1%	192
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	598	
Meget utilfreds	0,8%	5
Utilfreds	1,2%	7
Hverken/eller	9,0%	54
Tilfreds	25,3%	151
Meget tilfreds	18,4%	110
Ved ikke	45,3%	271
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	1,0%	6
Utilfreds	1,8%	11
Hverken/eller	6,5%	39
Tilfreds	47,2%	282
Meget tilfreds	39,8%	238
Ved ikke	3,7%	22
Gennemsnit	4,3	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	1,0%	6
Utilfreds	3,7%	22
Hverken/eller	7,0%	42
Tilfreds	43,1%	258
Meget tilfreds	36,3%	217
Ved ikke	8,9%	53
Gennemsnit	4,2	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	0,5%	3
Utilfreds	2,5%	15
Hverken/eller	7,4%	44
Tilfreds	49,8%	298
Meget tilfreds	35,1%	210
Ved ikke	4,7%	28
Gennemsnit	4,2	

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	4,2	
---	------------	--

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	598	
Meget utilfreds	4,2%	25
Utilfreds	11,0%	66
Hverken/eller	16,2%	97
Tilfreds	34,9%	209
Meget tilfreds	12,7%	76
Ved ikke	20,9%	125
Gennemsnit	3,5	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	0,8%	5
Utilfreds	3,2%	19
Hverken/eller	4,8%	29
Tilfreds	35,8%	214
Meget tilfreds	54,7%	327
Ved ikke	0,7%	4
Gennemsnit	4,4	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	4,2%	25
Utilfreds	11,2%	67
Hverken/eller	14,5%	87
Tilfreds	43,8%	262
Meget tilfreds	25,3%	151
Ved ikke	1,0%	6
Gennemsnit	3,8	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	4,5%	27
Utilfreds	11,9%	71
Hverken/eller	14,9%	89
Tilfreds	44,1%	264
Meget tilfreds	22,6%	135
Ved ikke	2,0%	12
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	598	
Meget utilfreds	1,5%	9
Utilfreds	8,2%	49
Hverken/eller	10,7%	64
Tilfreds	50,8%	304
Meget tilfreds	28,8%	172
Ved ikke	0,0%	0
Gennemsnit	4,0	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	2,3%	14
Utilfreds	4,5%	27
Hverken/eller	7,4%	44
Tilfreds	36,3%	217
Meget tilfreds	40,1%	240
Ved ikke	9,4%	56
Gennemsnit	4,2	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	4,8%	29
Utilfreds	6,5%	39
Hverken/eller	10,9%	65
Tilfreds	40,5%	242
Meget tilfreds	29,8%	178
Ved ikke	7,5%	45
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	598	
Meget utilfreds	2,0%	12
Utilfreds	8,5%	51
Hverken/eller	17,9%	107
Tilfreds	45,2%	270
Meget tilfreds	19,7%	118
Ved ikke	6,7%	40
Gennemsnit	3,8	

Samsølinjens SMS-service		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	2,3%	14
Utilfreds	3,5%	21
Hverken/eller	12,9%	77
Tilfreds	19,9%	119
Meget tilfreds	14,9%	89
Ved ikke	46,5%	278
Gennemsnit	3,8	

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	598	
Meget utilfreds	2,2%	13
Utilfreds	6,5%	39
Hverken/eller	18,7%	112
Tilfreds	48,5%	290
Meget tilfreds	18,6%	111
Ved ikke	5,5%	33
Gennemsnit	3,8	

Information i højtalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	598	
Meget utilfreds	3,0%	18
Utilfreds	6,5%	39
Hverken/eller	18,7%	112
Tilfreds	46,5%	278
Meget tilfreds	20,2%	121
Ved ikke	5,0%	30
Gennemsnit	3,8	

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	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/elle r	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