



Kundetilfredshed Samsølinjen 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 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 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. juli 2026 til 2. august 2026.

Gennemførelsesstatistik

Status	Antal	%
Inviterede	17.251	100,0%
Ikke fuldførte	269	1,6%
Gennemførte	1.728	10,0%

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	Samsø
Færgerejse alt i alt (Tabel 2) - Vægtet gennemsnit	4,1
Personlig betjening (Tabel 3) - Vægtet gennemsnit	3,9
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0
Færgen og adgang til færgen (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,8
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,9
Base	1.728

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

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	3,7
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	4,1
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	4,1
Rengøring og vedligeholdelse i din kahyt	-
Rengøring og vedligeholdelse (Tabel 4) - Vægtet gennemsnit	4,0

Resultater - overblik

Færgeren og adgang til færgeren	Samsø
Udvalget af varer i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge	3,6
Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse	4,1
Indretning og møbler i denne færgeres cafeteria, restaurant og spiseområder	3,9
Indretning, møbler og udstyr på færgeren i øvrigt	3,9
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)	4,0
Færgeren og adgang til færgeren (Tabel 5) - Vægtet gennemsnit	3,8

Information og billetkøb	Samsø
Samsølinjens hjemmeside	4,0
Samsølinjens SMS-service	3,9
Information i terminalbygningen/ på havnen om færgerens forsinkelser	2,0
Skiltningen om bord på denne færge	4,0
Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge	3,7
Information om forsinkelser om bord på denne færge	2,0
Information og billetkøb (Tabel 6) - Vægtet gennemsnit	3,9

Tabel 1: Baggrundsspørgsmål

Hvad var formålet med denne rejse?		
Antal interview	1.728	
Fritidsrejse	92%	1.597
Til/ fra arbejde	2%	29
Forretningsrejse/ tjenesterejse	2%	29
Til/ fra uddannelse	0%	3
Andet	4%	70

Hvordan er du kommet om bord på færgen?		
Antal interview	1.728	
Bil	78%	1.355
Gående	14%	246
Bus	0%	2
Last-/ varebil	1%	9
Motorcykel	1%	12
Cykel	5%	88
Andet	1%	16

Hvordan har du købt din billet til færgen?		
Antal interview	1.728	
Internettet	78%	1.345
App	19%	331
Via bus-/ togoperatør	0%	2
Telefonisk	1%	17
Via overnatningssted eller udlejer	0%	3
Via rejsebureau	0%	1
Terminalen på havnen/ på havnen	1%	11
Andet	1%	18

Hvor ofte rejser du med færgerne til/fra Samsø?		
Antal interview	1.728	
3 eller flere enkeltture pr. uge	1%	16
1-2 enkeltture pr. uge	3%	45
1-3 enkeltture pr. måned	14%	243
5-11 enkeltture pr. år	20%	345
3-4 enkeltture pr. år	13%	227
2 eller færre enkeltture pr. år	49%	852
Gennemsnit	9,0	

Hvad er dit køn?		
Antal interview	1.722	
Mand	46%	793
Kvinde	54%	929

Hvad er din alder?		
Antal interview	1.728	
12-19 år	0%	6
20-27 år	2%	36
28-40 år	9%	163
41-50 år	14%	237
51-60 år	25%	439
61-70 år	29%	506
71 år eller derover	20%	341
Gennemsnit	58,1	

Hvad er særligt vigtig for dig, når du rejser med færgen til/fra Samsø? - Gerne flere svar ...		
Antal interview		1.728
Lav pris	57%	985
Færgen afgår og ankommer rettidigt	73%	1.262
Nemt at købe billet	51%	873
Færgen er ren og pæn	55%	947
Rejsetiden er kort	30%	518
Mange afgang	28%	488
Komfort og faciliteter er gode	47%	814
Personalet er venlige og hjælpsomme	43%	740
God information på færgen og i havnen	24%	409
Andet, noteret	13%	232

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		1.728
Meget utilfreds	4,3%	74
Utilfreds	7,5%	130
Hverken/eller	9,8%	170
Tilfreds	30,0%	519
Meget tilfreds	46,9%	811
Ved ikke	1,4%	24
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	1.728	
Meget utilfreds	1,6%	27
Utilfreds	2,2%	38
Hverken/eller	9,0%	156
Tilfreds	19,9%	344
Meget tilfreds	14,4%	249
Ved ikke/har ikke haft personlig kontakt til Samsølinjen	52,9%	914
Gennemsnit	3,9	

Ventetid ved telefonisk henvendelse		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	0,8%	14
Utilfreds	1,2%	20
Hverken/eller	9,4%	163
Tilfreds	10,7%	185
Meget tilfreds	6,1%	105
Ved ikke/har ikke haft telefonisk kontakt til Samsølinjen	71,8%	1.241
Gennemsnit	3,7	

Personlig betjening i kiosk, cafeteria og restaurant på denne færge		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	1,6%	28
Utilfreds	3,3%	57
Hverken/eller	9,7%	167
Tilfreds	32,7%	565
Meget tilfreds	26,6%	460
Ved ikke	26,1%	451
Gennemsnit	4,1	

Personlig betjening på denne færge i øvrigt (bl.a. betjening i informationsskranke, med information og personalets synlighed)		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	2,0%	34
Utilfreds	3,2%	56
Hverken/eller	12,8%	222
Tilfreds	26,9%	464
Meget tilfreds	17,4%	300
Ved ikke	37,7%	652
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	1.728	
Meget utilfreds	0,6%	10
Utilfreds	1,4%	25
Hverken/eller	8,6%	149
Tilfreds	28,8%	497
Meget tilfreds	20,0%	346
Ved ikke	40,6%	701
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	1,2%	20
Utilfreds	2,8%	48
Hverken/eller	7,9%	137
Tilfreds	49,7%	858
Meget tilfreds	30,1%	520
Ved ikke	8,4%	145
Gennemsnit	4,1	

Rengøring og vedligeholdelse på denne færges toiletter		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	4,9%	84
Utilfreds	7,8%	134
Hverken/eller	9,4%	162
Tilfreds	42,2%	730
Meget tilfreds	24,4%	421
Ved ikke	11,4%	197
Gennemsnit	3,8	

Rengøring og vedligeholdelse i de øvrige områder på færgen		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	1,3%	23
Utilfreds	2,5%	43
Hverken/eller	9,8%	170
Tilfreds	50,3%	869
Meget tilfreds	29,1%	503
Ved ikke	6,9%	120
Gennemsnit	4,1	

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 færge		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	2,7%	47
Utilfreds	7,9%	136
Hverken/eller	18,4%	318
Tilfreds	33,2%	574
Meget tilfreds	12,7%	220
Ved ikke	25,1%	433
Gennemsnit	3,6	

Muligheden for at få siddepladser på denne færgerejse		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	4,4%	76
Utilfreds	7,3%	127
Hverken/eller	6,0%	104
Tilfreds	41,2%	712
Meget tilfreds	40,6%	702
Ved ikke	0,4%	7
Gennemsnit	4,1	

Indretning og møbler i denne færges cafeteria, restaurant og spiseområder		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	3,0%	51
Utilfreds	7,1%	123
Hverken/eller	12,5%	216
Tilfreds	46,8%	808
Meget tilfreds	26,2%	452
Ved ikke	4,5%	78
Gennemsnit	3,9	

Indretning, møbler og udstyr på færgen i øvrigt		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	2,6%	45
Utilfreds	8,9%	154
Hverken/eller	13,8%	239
Tilfreds	47,0%	813
Meget tilfreds	25,1%	434
Ved ikke	2,5%	43
Gennemsnit	3,9	

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	1.728	
Meget utilfreds	1,9%	33
Utilfreds	5,6%	97
Hverken/eller	9,1%	157
Tilfreds	50,5%	873
Meget tilfreds	31,7%	547
Ved ikke	1,2%	21
Gennemsnit	4,1	

Check-in forløbet i terminalbygningen/ på havnen		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	3,1%	54
Utilfreds	6,0%	103
Hverken/eller	6,8%	118
Tilfreds	34,8%	601
Meget tilfreds	43,6%	754
Ved ikke	5,7%	98
Gennemsnit	4,2	

Adgangsvejene til færgen (herunder også skiltning og snerydning) via terminalbygningen (for gående passagerer) og via havnen (for kørende passagerer)		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	3,8%	65
Utilfreds	5,3%	91
Hverken/eller	10,3%	178
Tilfreds	40,2%	695
Meget tilfreds	31,3%	540
Ved ikke	9,2%	159
Gennemsnit	4,0	

Gennemsnit: Færgen og adgang til færgen	3,8	
---	-----	--

Tabel 6 - Kategori: Information og billetkøb

Hvor tilfreds er du med ...

Samsølinjens hjemmeside		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	2,0%	34
Utilfreds	4,2%	72
Hverken/eller	13,4%	232
Tilfreds	44,5%	769
Meget tilfreds	24,8%	428
Ved ikke	11,2%	193
Gennemsnit	4,0	

Samsølinjens SMS-service		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	1,4%	25
Utilfreds	3,4%	58
Hverken/eller	11,7%	203
Tilfreds	25,2%	436
Meget tilfreds	15,5%	268
Ved ikke	42,7%	738
Gennemsnit	3,9	

Information i terminalbygningen/ på havnen om færgens forsinkelser		
Antal interview	77	
Meget utilfreds	42,9%	33
Utilfreds	22,1%	17
Hverken/eller	6,5%	5
Tilfreds	11,7%	9
Meget tilfreds	3,9%	3
Ved ikke	13,0%	10
Gennemsnit	2,0	

Skiltningen om bord på denne færge		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	1,6%	27
Utilfreds	3,0%	52
Hverken/eller	13,1%	226
Tilfreds	53,0%	915
Meget tilfreds	23,7%	410
Ved ikke	5,7%	98
Gennemsnit	4,0	

Information i højttalere og på skærme om bord på denne færge		
Antal interview	1.728	
Meget utilfreds	4,3%	74
Utilfreds	8,8%	152
Hverken/eller	18,9%	326
Tilfreds	41,6%	718
Meget tilfreds	18,2%	315
Ved ikke	8,3%	143
Gennemsnit	3,7	

Information om forsinkelser om bord på denne færge		
Antal interview	77	
Meget utilfreds	49,4%	38
Utilfreds	26,0%	20
Hverken/eller	7,8%	6
Tilfreds	3,9%	3
Meget tilfreds	10,4%	8
Ved ikke	2,6%	2
Gennemsnit	2,0	

Gennemsnit: Information og billetkøb	3,9	
--------------------------------------	-----	--

Spørgeskema

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