



Responstid - test af selskabernes **sms-tjenester**

NOTAT
Juni 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resultater	4
3.	Om undersøgelsen	6
4.	Om Passagerpulsen	9

1. Baggrund og formål

Trafikinformation er af stor betydning for passagererne, når rejser skal planlægges, eller man skal orientere sig undervejs på rejsen.

De fleste passagerer er vant til at benytte Rejseplanen, men særligt undervejs på rejsen vil en del passagerer ikke have denne mulighed, fordi de ikke har adgang til smartphones eller tablets. Disse passagerer har i stedet mulighed for at benytte køreplaner på stationer og ved stoppesteder, ringe til selskabernes kundeservice eller benytte den sms-tjeneste, som Movia og DSB tilbyder.

De senere år har været præget af selskabernes ønske om en forøget digitalisering af trafikinformation. Dels fordi det giver mulighed for at give mere aktuel, opdateret information, og dels fordi det kan spare nogle penge.

DSB har gennem nogle år gradvist fjernet køreplaner (for eksempel på S-banen), og senest har Movia valgt at fjerne de trykte køreplaner på stoppestederne og erstatte dem med informationstavler, der blandt andet henviser til muligheden for at få afgangstider på en sms.

Denne undersøgelse har kun til formål at afdække, om passagererne oplever at få et svar tilbage, når de benytter sms-tjenesterne fra Movia og DSB. Desuden hvor hurtigt dette svar kommer. Befinder man sig på en station eller ved et stoppested uden anden informationsmulighed, er man selvsagt afhængig af, at informationen kommer, og at den kommer hurtigt.

Vi kunne have valgt at undersøge, om den information, der kommer i sms'erne, er forståelig og brugbar. Det har vi valgt ikke at gøre i denne omgang, men det kunne være et oplagt emne for en fremtidig undersøgelse, hvis sms-tjenesterne fortsat skal udgøre en af de få informationsmuligheder, når man befinder sig ved et stoppested, hvor der ikke er digitale informationsskærme med count-down tider.

Undersøgelsen viser, at ikke alt er så godt, som det kunne være. Vi håber derfor, at resultaterne af denne lille undersøgelse kan motivere Movia og DSB til at foretage mere omfattende undersøgelser, der kan afdække eventuelle problemer, så det sikres, at tjenesterne er til rådighed der, hvor der er behov for dem.

2. Resultater og Passagerpulsens kommentarer

2.1 Test af DSBs sms-tjeneste

Af de passagerer, der har testet DSBs sms-tjenesten 1990 i perioden, oplevede 88 procent, som det fremgår af tabel 1, at få en svar-sms tilbage med information om afgangstiderne fra stationen.

Tabel 1 – Modtagelse af svar fra DSB sms-tjeneste

	Antal	Procent
Modtog besked	115	88%
Modtog ikke besked	15	12%
I alt	130	100%

Base: 130 passagerer sendte sms til DSB. NB: Lille base, hvilket giver en stor usikkerhed.

Af de passagerer, der oplevede at modtage svar fra DSB, oplevede 55 procent at få svaret inden for 10 sekunder, efter de afsendte sms'en til DSB. 85 procent fik svaret indenfor 30 sekunder. Se tabel 2.

En lille gruppe oplevede, at der gik mere end 3 minutter, fra de afsendte en sms til DSB, til de fik et svar retur. De længste svartider var henholdsvis 9 og 18 minutter.

Tabel 2 – Responstid på DSB sms-tjeneste

	Antal	Procent
0-5 sekunder	21	18%
6-10 sekunder	42	37%
11-15 sekunder	12	10%
16-30 sekunder	23	20%
31-60 sekunder	8	7%
1-3 minutter	3	3%
Over 3 minutter	4	3%
Ikke angivet	2	2%
I alt	115	100%

Base: 115 passagerer der modtog sms retur fra DSB. NB: Lille base, hvilket giver en stor usikkerhed.

2.2 Test af Movias sms-tjeneste

Af de passagerer, der har testet Movias sms-tjenesten 1250 i perioden, oplevede 98 procent, som det fremgår af tabel 3, at få en svar-sms tilbage med information om afgangstiderne fra stoppestedet. Den ene, der ikke har modtaget svar, angiver, at vedkommende ikke kunne afsende sms'en. Vedkommende har skrevet: "sms'en kunne ikke sendes. Virker ikke med pay-as-you-go-ordninger?".

Tabel 3 - Modtagelse af svar fra Movias sms-tjeneste

	Antal	Procent
Modtog besked	60	98%
Modtog ikke besked	1	2%
I alt	61	100%

Base: 61 passagerer der sendte sms til Movia . NB: Lille base, hvilket giver en stor usikkerhed.

Af de passagerer, der oplevede at modtage svar fra Movia, oplevede 70 procent at få svaret inden for 10 sekunder, efter de afsendte sms'en til Movia. 93 procent fik svaret indenfor 30 sekunder. Se tabel 4.

En lille gruppe oplevede, at der gik mere end 30 sekunder, fra de afsendte en sms til Movia, til de fik et svar retur. Den længste svartid var 90 sekunder.

Tabel 4 - Responstid på Movias sms-tjeneste

	Antal	Procent
0-5 sekunder	26	43%
6-10 sekunder	16	27%
11-15 sekunder	7	12%
16-30 sekunder	7	12%
31-60 sekunder	3	5%
1-3 minutter	1	2%
I alt	60	100%

Base: 60 passagerer modtog sms retur fra Movia. NB: Lille base, hvilket giver en stor usikkerhed.

2.3 Passagerpulsens kommentarer til resultaterne

På trods af den usikkerhed, de forholdsvist små stikprøver medfører, så glæder det os, at alle, der har testet Movias sms-tjeneste, oplever at modtage en svar-sms indenfor ganske få sekunder. Nogle enkelte oplever en lidt længere svartid, hvilket kan hænge sammen med dårlige signalforhold der, hvor testen er gennemført.

Hovedparten af testene af Movias sms-tjeneste er gennemført i Storkøbenhavn, hvor modtageforholdene burde være rimeligt gode. Vi kan ikke udelukke, at passagerer, der benytter sms-tjenesten i dele af Movias område med dårligere signal, vil opleve længere svartider.

Testen af DSB's sms-tjeneste viser, at en ikke ubetydelig del af testpersonerne oplever manglende svar fra DSB. Yderligere en gruppe oplever forholdsvis lange svar tider.

Movia og DSB henviser alle passagerer til sms-tjenesten som en service, der kan give præcis information om bus- og togdriften for passagerer, der har en telefon, men ikke kan/vil benytte Rejseplanen. Sms-tjenesterne skal fungere, uanset hvor man befinder sig, for at kunne være et reelt informationsalternativ. Derfor er det vigtigt, at Movia og DSB sikrer, at tjenesterne er tilgængelige i alle afkroge af deres operationsområde, og at de har hurtige svartider.

3. Om undersøgelsen

Testpersonerne i undersøgelsen er blevet rekrutteret fra Passagerpulsens Passagerpanel og Passageragenter. Deltagelsen har været frivillig, og deltagerne er blevet opfordret til at teste sms tjenesten der, hvor de alligevel færdedes i den kollektive trafik.

Invitationen lød:

Kære Passager

Vi har en lille hurtig undersøgelse, som vi håber, du vil hjælpe os med.

Som du måske har bemærket, har der været en hel del debat om nedtagningen af køreplaner på stationer og ved stoppesteder. Selskaberne henviser til, at man får mere præcis information ved at bruge Rejseplanen eller deres sms-tjenester.

Undersøgelsen går ud på at teste, hvor hurtigt man modtager svar, når man beder om at få sms besked om afgangstider fra Movia stoppesteder og DSB stationer.

Vi vil bede dig om at teste enten Movias eller DSBs sms-tjeneste en enkelt gang inden for den næste uge i forbindelse med en rejse med et af de to selskaber. Rejser du ikke med nogen af de to selskaber inden for den næste uge, kan du blot se bort fra undersøgelsen.

Du kan teste selskabernes sms-tjeneste ved de stationer og stoppesteder, du normalt benytter, og på de tidspunkter, hvor du normalt rejser. Det er dog vigtigt, at du foretager testen 'ude i virkeligheden' og ikke hjemmefra, da modtageforhold ikke er lige gode alle steder.

For at teste DSBs sms-tjeneste skal du sende en sms til 1990 med teksten 'DSB [stationsnavn]' eller 'stog [stationsnavn]'. Altså fx 'DSB Hellerup'.

For at teste Movias sms-tjeneste skal du sende en sms til 1250 med et S efterfulgt af stoppestedets nummer (f.eks. S 50461). Stoppestedets nummer kan du aflæse på et opslag ved selve stoppestedet.

I begge tilfælde vil du normalt kort efter modtage en sms med information om de næste afgang fra stationen/stoppestedet.

Vi vil gerne have dig til at svare på følgende 4 spørgsmål i forbindelse med testen:

1. Dato du foretog testen
2. Tidspunkt du foretog testen
3. Station eller stoppested (nummer), hvor du foretog testen
4. Hvor lang tid, der gik, fra du havde afsendt sms'en, til du modtog sms med besked om afgang (minutter og sekunder – det er vigtigt, at du registrerer den tid så præcist som muligt)

Spørgeskemaet kommer du til ved at klikke her:

<%MorpheusMailLink%>

Med venlig hilsen,

Passagerpulsen

Fakta om testenTest af DSB sms:

Data er indsamlet: 17. til 30. maj 2019.

Test foretaget: 130 fordelt på 70 forskellige stationer i hele landet.

Test af Movia sms:

Data er indsamlet: 17. til 30. maj 2019.

Test foretaget: 61 fordelt på lige så mange stoppesteder primært i Storkøbenhavn.

Data anvendes uvejlet i undersøgelsen.

Kvalitetssikring af data

Alle Passagerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

3.1 Spørgeskema

Tak fordi du vil hjælpe os med at teste DSB's og Movias sms tjenester.

Klik "næste" for at indtaste dine svar.

Hvilken dag foretog du testen?

(svaralternativer)

Hvad tid foretog du testen?

(alle timer og minuttal kunne vælges)

Testede du SMS-tjenesten for DSB eller Movia?

- | | | |
|-----|--------------------------|-------|
| (1) | ☐ | DSB |
| (2) | ☐ | Movia |

Notér navnet på den togstation, du sendte i SMS'en:

Notér det stoppestedsnummer, du sendte i SMS'en

(f.eks. S 50461)

Notér navnet på stoppestedet:

(f.eks. "Brønshøj Torv", uden citationstegn)

Hvor lang tid gik der, fra du havde afsendt sms'en, til du modtog sms med besked om afgang?

Eksempel:

Der gik 25 sekunder fra du sendte sms'en til du modtog et svar.

Noter "00:25", uden citationstegn.

- (1) ☐ Svartid (minutter:sekunder): _____
- (2) ☐ Modtog ikke et svar

Tak for dine svar. Du kan nu lukke dette vindue.

4. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk og er sat i verden for at forbedre den kollektive transport for passagererne. Vi informerer om passagerernes rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

I Passagerpulsen lytter vi til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid **passagerens samlede rejse, deres ønsker**, behov og rettigheder.

Forbedringer skaber vi ved at synliggøre passagerernes oplevelser og behov og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

Tidligere undersøgelser

- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- **Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse** (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser, juli 2018
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Studertermedarbejder: Casper Frøkjær Iuul

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Getty Images

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

