

Einsteigen und Mitreden „ Die neue App für Ihre Region“

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR

Gelsenkirchen, 26.06.2017

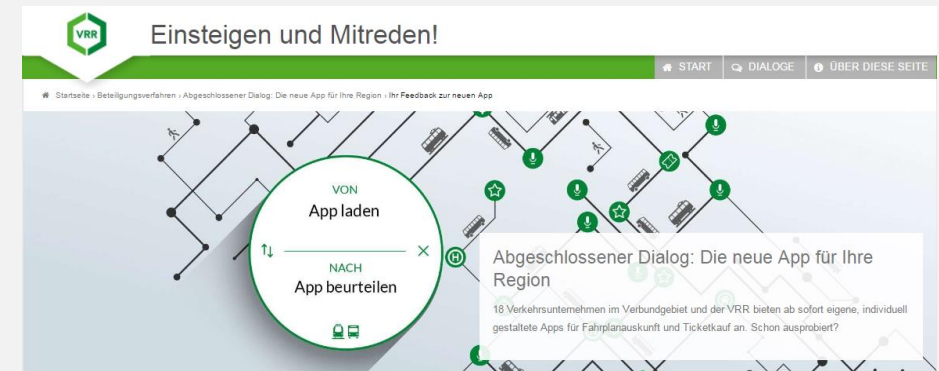


Einsteigen und Mitreden: Die neue App für Ihre Region

Am 07. April 2017 starteten 18 Verkehrsunternehmen und der VRR mit einer neuen App für Fahrplanauskunft und Ticketerwerb.

Alle Apps basieren auf einer in Kooperation entwickelten Gemeinschaftsapp und wurden in lokaler Ausprägung gleichzeitig an den Markt gebracht.

Auf „Einsteigen und Mitreden“, der Dialogplattform des VRR, hatten Nutzer in der Zeit vom 07.04. – 21.04. die Möglichkeit zu äußern, was Ihnen an der neuen App gefällt und was noch zu verbessern wäre.



Ihr Feedback zur neuen App

864 Antworten | 165 Kommentare

Das gefällt mir besonders gut...

ALLE ANTWORTEN ANZEIGEN

Das könnte man noch besser machen...

ALLE ANTWORTEN ANZEIGEN


Einsteigen und Mitreden: Das Verfahren

Bei diesem Dialog wurde vom klassischen Dialogverfahren abgewichen, da nur mit kurzen Rückmeldungen zu rechnen war.

Die Plattform wurde auf 2 Eingabeboxen für positive und negative Rückmeldungen reduziert.

Da Appnutzer in der Regel von ihren mobilen Endgeräten aus Ihre Meinung kundtun, wurde ein Verfahren gewählt, was es möglich machte direkt aus der App zur Plattform zu gelangen.

Neben der Bekanntmachung der Rückmeldeoption innerhalb der App, wurde die Plattform auf diversen Webseiten, sozialen Medien und via Pressearbeit publiziert.



The image shows a mobile app interface for DB Regio NRW. At the top, there's a red header with the text "DB Regio NRW Unterwegs". Below this is a map with a search bar and a "NACH App beurteilen" button. A red banner at the bottom of the map area says "Einsteigen und Mitreden. Jetzt neue App beurteilen!". Below the map is a photo of a group of people and a text box that says "Die neuen Broschüren sind da! Alle Infos rund um Tickets & Co". At the very bottom, there are links for "Datenschutz/AGB", "Nutzungsbedingungen", and "Impressum".

Einsteigen und Mitreden
Jetzt neue App beurteilen!

10.02.2017

Sie haben die neue DB Regio VRR App für Fahrplanauskunft und Ticketkauf schon ausprobiert? Dann helfen Sie uns auf unserer Online-Dialogplattform „Einsteigen und Mitreden!“ bei der weiteren Optimierung der neuen App! Was gefällt Ihnen an der neuen App besonders gut? Was können wir noch besser machen?

Teilen Sie uns Ihre Ideen, Anregungen und Hinweise zur neuen DB Regio VRR App auf der Online Dialogplattform „Einsteigen und Mitreden!“ mit.

Wir freuen uns über Ihr Feedback!

Einsteigen und Mitreden: Die Beteiligung

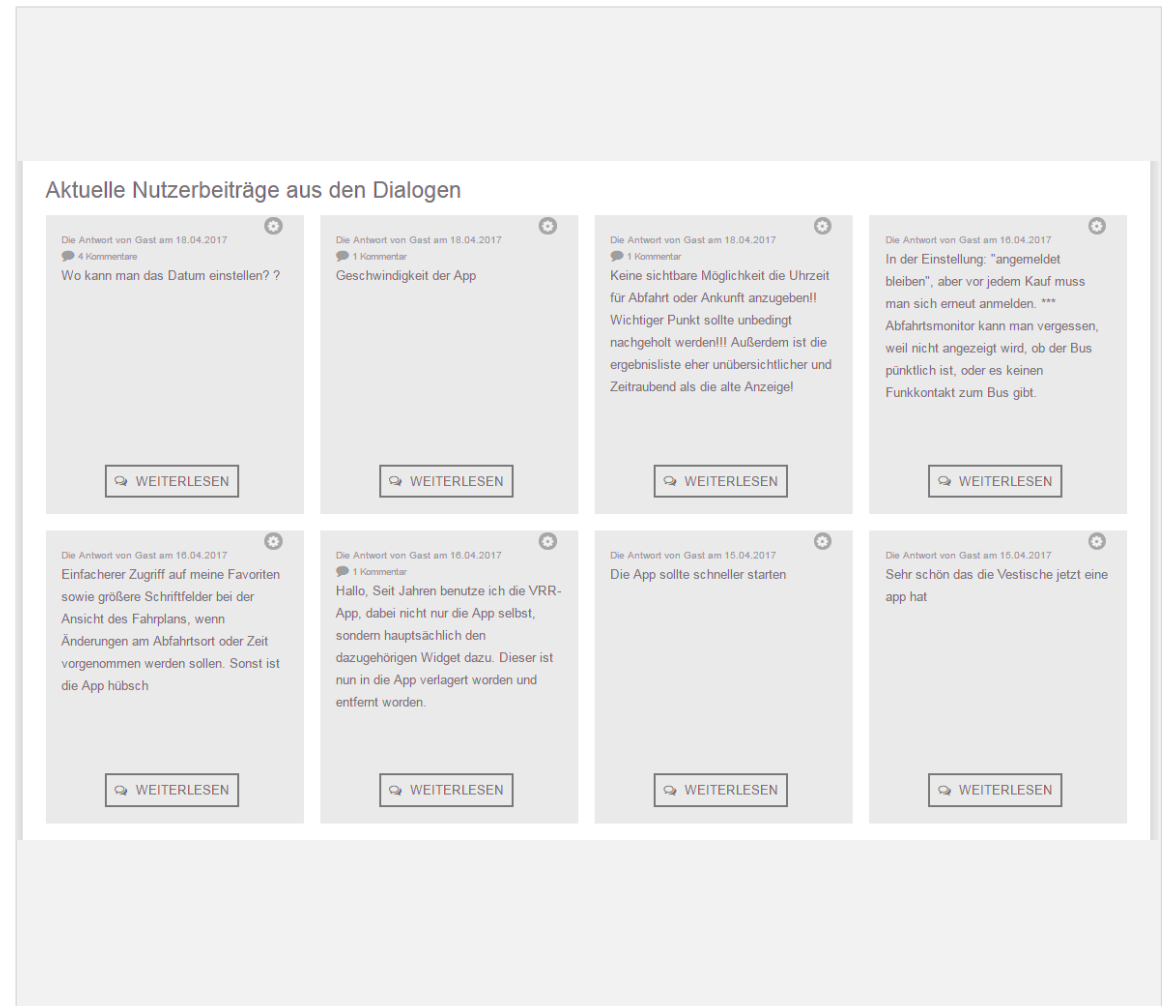
In der Zeit vom 07. -21.04. 2017 wurden die Plattform 2581 x aufgerufen:

- 2151 x via Smartphone
- 245 Desktop
- 184 x Tablet

Dabei wurden 864 Beiträge von Nutzern abgegeben.

In 168 Fällen wurde seitens des VRR Moderationsteams oder auch von Nutzern kommentiert.

Die Nutzer wählten nur in Teilen die entsprechende Eingabebox für ihre positive oder negative Rückmeldung.



Aktuelle Nutzerbeiträge aus den Dialogen

Die Antwort von Gast am 18.04.2017
4 Kommentare
Wo kann man das Datum einstellen? ?

Die Antwort von Gast am 18.04.2017
1 Kommentar
Geschwindigkeit der App

Die Antwort von Gast am 18.04.2017
1 Kommentar
Keine sichtbare Möglichkeit die Uhrzeit für Abfahrt oder Ankunft anzugeben!! Wichtiger Punkt sollte unbedingt nachgeholt werden!!! Außerdem ist die ergebnisliste eher unübersichtlicher und Zeitraubend als die alte Anzeige!

Die Antwort von Gast am 18.04.2017
In der Einstellung: "angemeldet bleiben", aber vor jedem Kauf muss man sich erneut anmelden. *** Abfahrtsmonitor kann man vergessen, weil nicht angezeigt wird, ob der Bus pünktlich ist, oder es keinen Funkkontakt zum Bus gibt.

Die Antwort von Gast am 16.04.2017
Einfacherer Zugriff auf meine Favoriten sowie größere Schriftfelder bei der Ansicht des Fahrplans, wenn Änderungen am Abfahrtsort oder Zeit vorgenommen werden sollen. Sonst ist die App hübsch

Die Antwort von Gast am 16.04.2017
1 Kommentar
Hallo, Seit Jahren benutze ich die VRR-App, dabei nicht nur die App selbst, sondern hauptsächlich den dazugehörigen Widget dazu. Dieser ist nun in die App verlagert worden und entfernt worden.

Die Antwort von Gast am 15.04.2017
Die App sollte schneller starten

Die Antwort von Gast am 15.04.2017
Sehr schön das die Vestische jetzt eine app hat

Einsteigen und Mitreden: Ausgewählte Beiträge

Die Antwort von Gast am 09.04.2017

Design ist top und zeitgemäß. Aufbau gewöhnungsbedürftig, jedoch auch nicht schlecht

[WEITERLESEN](#)

Die Antwort von Gast am 14.04.2017

Die Geschwindigkeit gefällt mir. Die alte App hing auf meinem Handy ständig. Die neue läuft flüssig und sieht auch noch schöner aus.

[WEITERLESEN](#)

Die Antwort von Gast am 15.04.2017

Die App sollte schneller starten

[WEITERLESEN](#)

Die Antwort von Gast am 18.04.2017

- Viele Texte können in der App markiert und kopiert werden. - Passt sich an die Farbeinstellungen des Gerätes an. - Nächste Abfahrten in X,Y,Z Minuten werden im Abfahrtsmonitor angezeigt.

[WEITERLESEN](#)

Die Antwort von Gast am 18.04.2017 1 Kommentar

Hallo, Seit Jahren benutze ich die VRR-App, dabei nicht nur die App selbst, sondern hauptsächlich den dazugehörigen Widget dazu. Dieser ist nun in die App verlagert worden und entfernt worden.

[WEITERLESEN](#)

Die Antwort von Gast am 12.04.2017 1 Kommentar

Ich fände es prima, wenn man einstellen kann ob man mit oder ohne Bahn fahren möchte. Zum Beispiel möchte ich von Materborner Allee 62 nach Rees Hauptbahnhof.

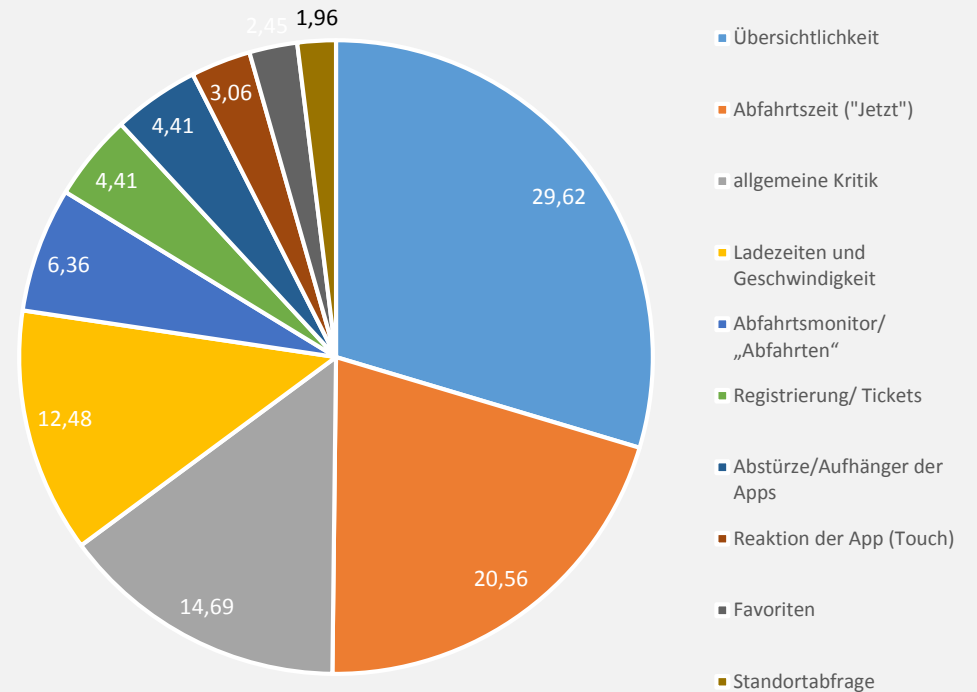
[WEITERLESEN](#)

Einsteigen und Mitreden: Auswertung der Beiträge

Die Nutzerrückmeldungen lassen sich in 10 Kategorien clustern:

- Übersichtlichkeit der App
- Einstellen der Abfahrtszeit
- Ladezeit/ Geschwindigkeit der App
- Abfahrtsmonitor
- Registrierung/ Ticketkauf
- Abstürze/ Einfrieren der App
- Touchempfindlichkeit
- Einstellen von Favoriten
- Standortabfrage

Prozentuale Verteilung der Kategorien



Zusammenfassung

- Insbesondere bisherige Nutzer der App empfinden den Designwechsel und die damit einhergehende neue Benutzerführung als große Umstellung.
- Die meisten Rückmeldungen entfallen hierbei dabei auf das Einstellen der Abfahrtszeit, die Nutzung des Abfahrtsmonitors und der Favoriten. Hier erschloss sich den Nutzern die Bedienerführung nicht.
- Von einem anderen Teil der Appnutzer wird das Design (UI/UX) als modern und frisch empfunden.
- Ein weiterer deutlicher Kritikpunkt ist die Ladezeit der App. Dies insbesondere bei schwächerer Internetverbindung.
- Weitere Rückmeldungen benannten die Registrierung , zuvor gekaufte Handytickets.
- Einige Nutzer vermissten die gewohnte Touchsensibilität aus anderen Apps.
- Thema zudem: Minimierung der Häufigkeit der Standortabfrage.

Umsetzung

- Bei der Ausgestaltung der Plattform im einem ähnlichen Dialog wird auf eine Eingabebox reduziert.
- Für das erste Update der Apps wird auf Rückmeldungen reagiert:
 - Auffinden des Einstellen der Abfahrt- und Ankunftszeit.
 - Auffindbarkeit Abfahrtsmonitor
 - Schnelleres Starten der App durch Reduktion zu ladender Inhalte.
- Weitere Hinweise fließen in die nachfolgenden Updates ein.