

# Einsteigen und Mitreden Thema App&Co Auswertung

Stand 20.Mai 2014



# Einsteigen&Mitreden...

...ist ein offenes Online-Beteiligungsformat und wurde am 5. März – 26. März 2014 durchgeführt. Themen des ersten Verfahrens waren **Online-Anwendungen des VRR** und **digitale Dienste der Zukunft**:

- VRR-App
- Fahrplanauskunft
- Ticketberater
- Abfahrtsmonitor
- Passgenaue Infos unterwegs
- Kommunikationswege online
- Sonstiges/Fragen an VRR (zum Verfahren)



Die Teilnehmer/innen konnten ihre Beiträge (bis 400 Zeichen) in einer spezielle Maske eingeben und selbständig einem passenden Thema zuordnen. Außerdem konnten Beiträge anderer kommentiert oder „geliked“ werden. Begleitet wurde der offene Dialog durch ein Moderatoren-Team des VRR.

# Einsteigen&Mitreden

## Bekanntmachung über:

- Presse
- facebook-VRR
- facebook-Auftritt vom VRR
- Facebook-Auftritte der Verkehrsunternehmen
- Online-Auftritt [www.vrr.de](http://www.vrr.de)
- Online-Auftritte einiger VU
- Private Tweets

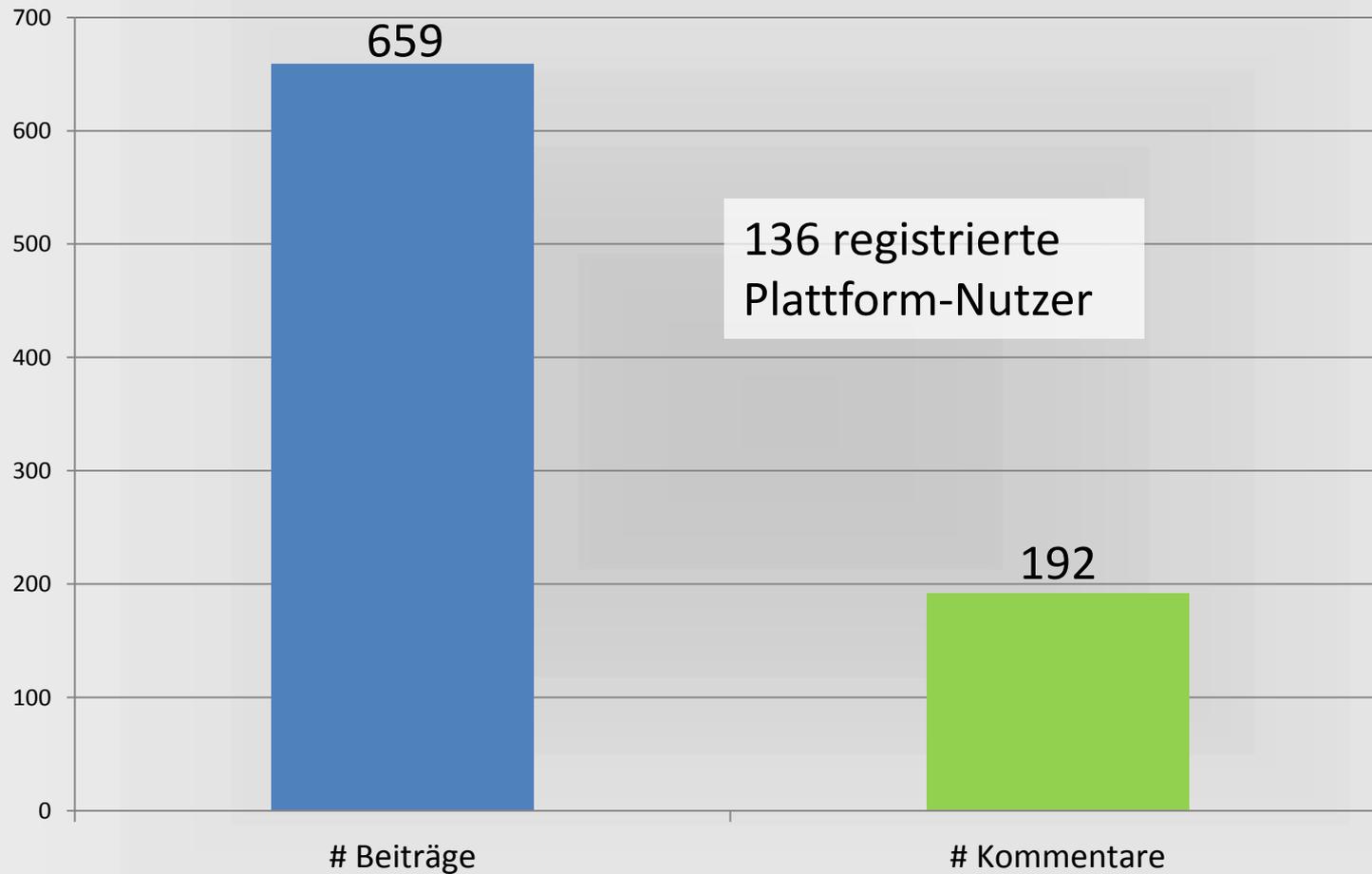


# Einsteigen&Mitreden

## Themen/Fragestellungen

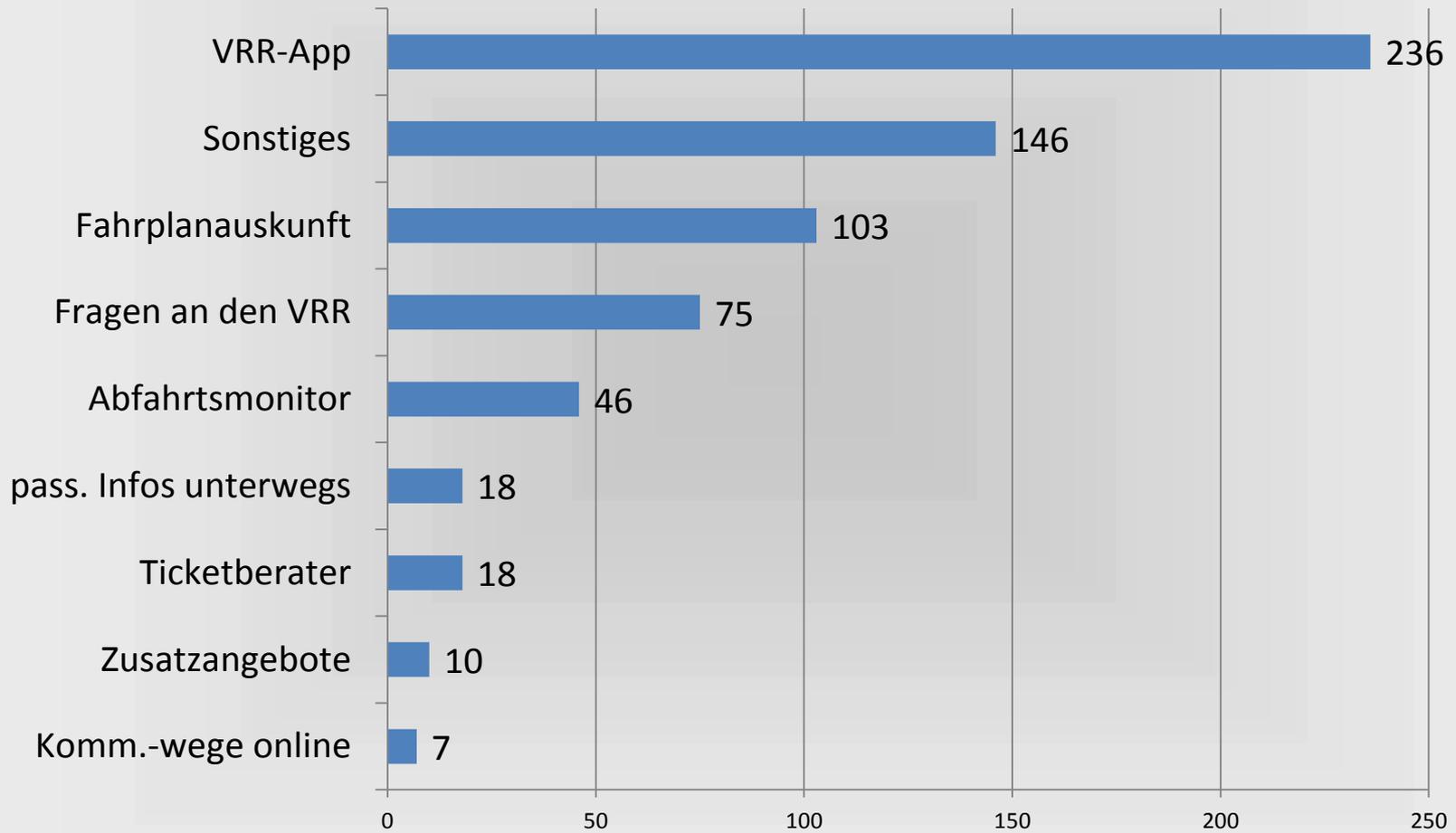
- Die VRR App weiterentwickeln? Was haben Sie für Ideen?
- Wie soll die Fahrplanauskunft in Zukunft aussehen?
- Ein Abfahrtsmonitor nur für meine Linien?
- Direkte Hilfe online? Wie sollen wir sie gestalten?
- Passende Infos unterwegs: Welche und wie?
- Was halten Sie von Zusatzangeboten unterwegs?
- Ticketberatung online? Wie finden Sie das?
- *„Fragen an den VRR“ und „Sonstiges“*

# Beiträge / Kommentare von Nutzern



# Beiträge nach Themen

Anzahl Beiträge



# Beliebteste Beiträge nach Likes

Thema	Likes	Inhalt
Kommunikationswege online	19	open data: Bereitstellung aller Daten für OpenSource-Karten
Fahrplanauskunft	17	Echtzeitdaten von <u>allen</u> Verkehrsunternehmen
VRR-App	17	Ankunft barrierefreier Bahnen an Haltestellen/Bahnhöfen angeben
VRR-App	14	Ticketkauf über die VRR-App ermöglichen (HandyTicket)
Ticketberater	12	Digitale Linienkarte für Abokunden
Passgenaue Infos unterwegs	11	Zuverlässigkeit der Haltestellendurchsagen in Fahrzeugen verbessern
VRR-App	10	Genauigkeit angezeigter Abfahrtszeit verbessern
Fahrplanauskunft	7	Übernahme von Start/Ziel in Detailauskunft

# Exemplarische (1)

VRR-App | 14.03.2014 | Gast



👍 1 💬 0 Bisher habe ich nur gute Erfahrungen gemacht. Das aller wichtigste sind ABSOLUT VERLÄSSLICHE DATEN. Ansonsten würde ich mich sehr über ein aktuelles iOS7 Design freuen. Die App sieht schon altbacken aus. Das darf aber keinesfalls auf Kosten der Stabilität gehen. [mehr...](#)

VRR-App | 06.03.2014 | Gast



👍 1 💬 0 Ich habe in meiner Nähe drei Haltestellen, von denen ich mit verschiedenen Linien regelmäßig abfare. Es wäre gut, könnte ich diese Haltestellen als "Zu Hause" speichern und die häufiger genutzten Linien und Haltestellen eher anzeigen lassen, als "ungünstige" Fahrten. [mehr...](#)

Sonstiges... | 15.03.2014 | Gast



👍 1 💬 0 Hallo! Ich verlege ständig mein Schokoticket und ich weiß das es auch vielen anderen Personen so geht.Mein vorschlag ob man den Mikrochip nicht einfach in ein Armband oder so einbauen kann. [mehr...](#)

# Exemplarische (2)

Zusatzangebote für unterwegs | 11.03.2014 | Gast

👍 3 💬 0 Ja. Es wäre auch gut an  
meine Haltestellen, ein offenes  
Hotspot einzurichten damit man dort z.  
B. Nachrichten und News,  
geschäftsmäßig bearbeiten kann.  
[mehr...](#)

Abfahrtsmonitor | 06.03.2014 | Gast

👍 1 💬 0 In Köln kann man  
neuerdings mit dem QR Scanner  
genau sehen, wann der nächste Bus  
kommt. Braucht man den Bus öfter,  
kann man den Link auf dem  
Smartphone Desktop ablegen. Noch  
besser wäre, wenn die Echtzeit in den  
Apps integriert wäre. [mehr...](#)

VRR-App | 20.03.2014 | Gast

👍 1 💬 1 **Kommentar VRR** Mittlerweile  
gibt es mit Liberario auch eine  
Fahrplan-App als freie Software.  
Warum muss jedes Verkehrs-  
Unternehmen eigene Apps mit  
vergleichbarer Funktionalität  
entwickeln? Unterstützt das freie  
Projekt mit Euren Fahrplandaten.  
Investiert evtl. in das eine oder andere  
Feature der freien App. [mehr...](#)

➔ Bunter Strauß an Ideen/Anregungen.



# Exemplarisches (3)

Fragen an den VRR | 25.03.2014 | Gast 

 2  0 Kommentar VRR Danke an den VRR für die Möglichkeit hier zu schreiben " was mir am Herzen liegt " mehr...

→ Grundsätzliche Dankbarkeit für dieses Befragungsformat.

warum?

Es geht doch um ÖPNV-Entwicklung in unserer Region! Wäre es nicht längst an der Zeit, zu ALLEN Punkten in Dialog zu treten mit uns Nutzern, die durch tägl. Fahrten eine Perspektive aus anderm Blickwinkel haben?

Teilen

Facebook

Twitter

Google+

## Antwort des VRR:

Guten Abend,  
diese Beteiligung mit dem Thema App und Co. war unser erstes offenes Dialogverfahren. Darum haben wir ein etwas begrenzteres Thema gewählt. Wir denken aber über weitere Beteiligungsthemen nach. Ihre Anregung dazu nehmen wir gerne an. Wenn Sie sich registrieren und für den Newsletter anmelden, informieren wir Sie gerne über weitere Dialogthemen.  
Viele Grüße  
Moderation  
CHM

## Kommentare

Gast antwortete am 25. März 2014 - 20:37

Gute Idee!

Super wäre eine Seite wie diese, wo man Rubriken für die versch. Städte macht und dann offen mit andern usern diskutieren kann.

Die zuständigen Planer der jeweiligen Verkehrsunternehmen sollten mitdiskutieren bzw. kommentieren. Sich zum Beispiel 1-2 mal pro Woche nen Nachmittag Zeit zu nehmen, sollte doch für jedes Nahverkehrsunternehmen des VRR drin sein.

Schließlich bekommt man so wichtig Informationen der 'BuB-User-Experten', die bei Verbesserung auch zu mehr zufriedenen Abonnetten führen können!

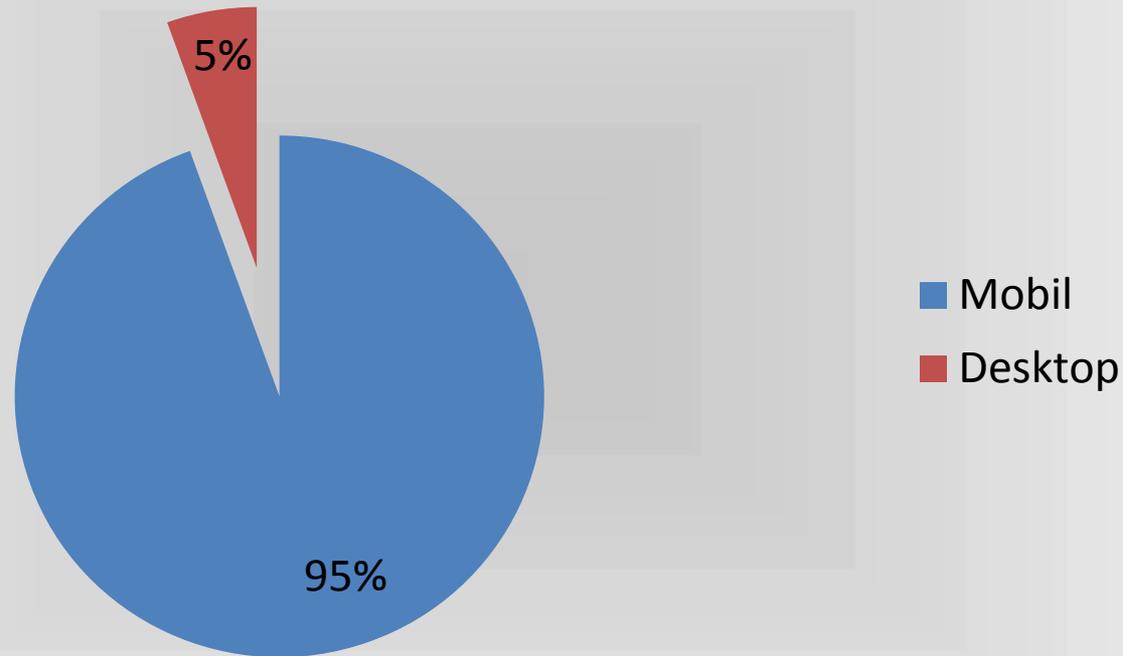
Gast antwortete am 25. März 2014 - 20:38

Ich glaube sogar auf jeden Fall zu mehr BuB-Nutzern führen werden, wenn man die Vorschläge der Leute ernst nimmt.



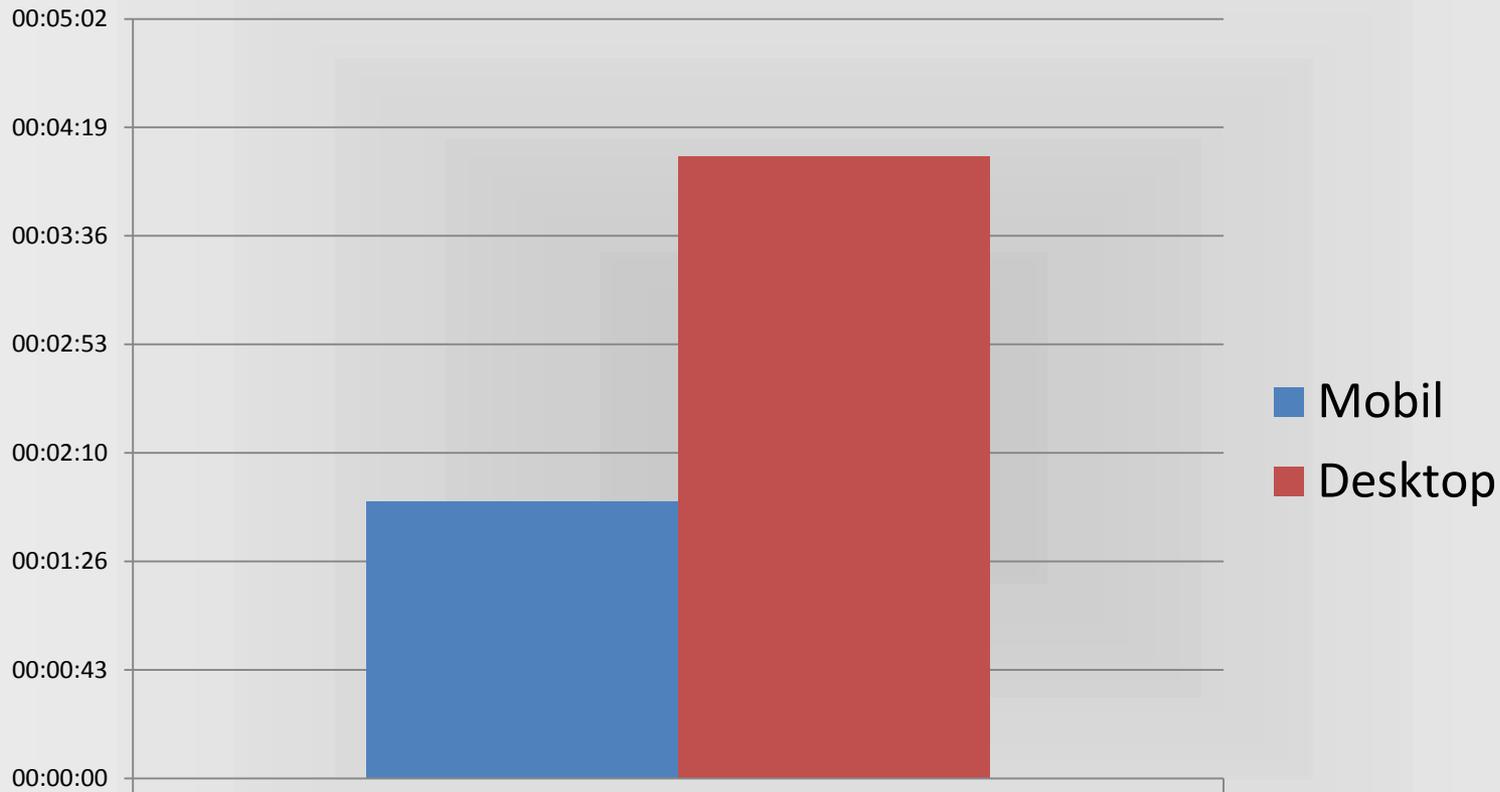
# Seitenbesuche: Einsteigen&Mitreden fast nur mobil

Besuche nach Gerätetyp



→ Grundsätzlich beachtenswert auch für sonstige Online-Erhebungen.

# Aufenthaltszeiten auf Einsteigen&Mitreden



Durchschnittlich verbrachte Zeit auf der Seite

- ➔ Aufenthaltszeit bei Konzeption der Befragungsseite bedenken.  
-> Totale Reduktion.

# Einsteigen&Mitreden

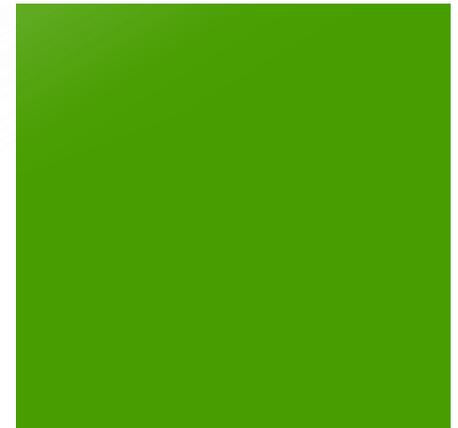
## Wie erfolgt die Auswertung?

- Import aller Beiträge (getrennt vom Autor).
- Lesen aller Beiträge
  - ggf. Korrektur der zugeordneten Kategorie
  - Zuordnung zu einem Unterthema
  - kurze Verschlagwortung
- Zusammenfassung der Beiträge nach Unterthemen, kurze quantitative Darstellung für jede Kategorie
- Benennung der Verbesserungsvorschläge und Hinweise zusammengefasst in eigenen Worten.

# Einsteigen&Mitreden

## Wie geht es weiter?

- Auswertung UND jeweils dahinterstehenden Originalbeiträge werden an die jeweils betroffenen Fachabteilungen / -leute im VRR weitergegeben.
- Dort erfolgt eine Prüfung und Priorisierung der Anregungen. Nicht alle Anregungen sind sofort umsetzbar. Die Anregungen fließen sukzessive in die Weiterentwicklungen von App / Fahrplanauskunft / Abfahrtsmonitor und weitere zusätzliche Leistungen ein.
- Über Neuerungen auf Basis der Vorschläge und Anregungen informieren wir jeweils passend auf [vrr.de](http://vrr.de), [einsteigenundmitreden.de](http://einsteigenundmitreden.de) und auf der facebook-Seite des VRR.

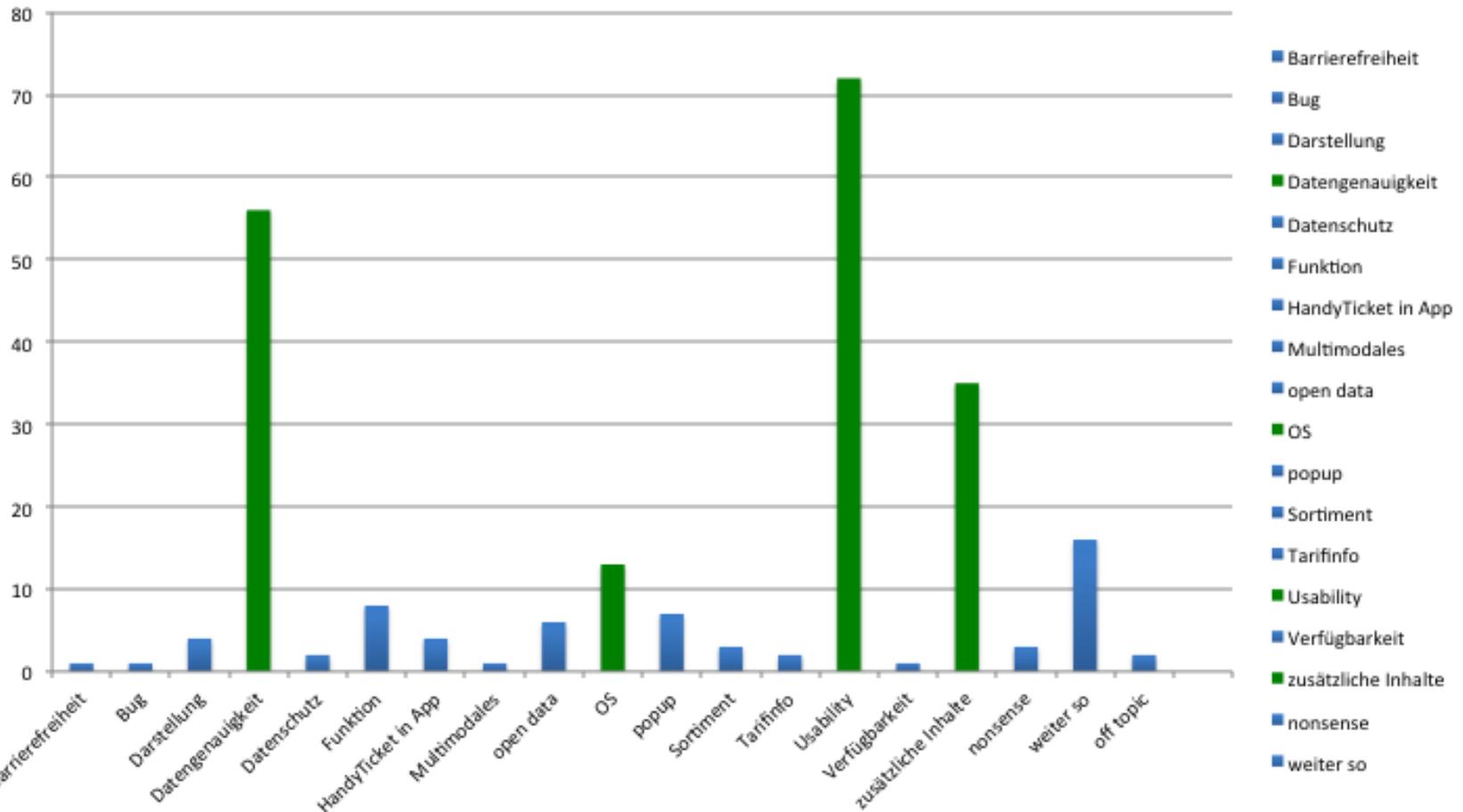


## Unterauswertung App



# Auswertungen zur Kategorie VRR-App

Beitragszuordnung zu Unterthemen



# Datengenauigkeit: Hinweise/Anregungen

- Übereinstimmung App-Zeiten mit Abfahrtsmonitor/DYFI/DB-Anzeige
- Verfrühungen anzeigen / Bus-/Strab-Radar
- Keine zurückliegenden Verbindungen anzeigen (Uhrzeit!)
- Datenstimmigkeit bei Linien, die teils von anderen VU als dem örtlichen bedient werden -> Datenkonsistenz zwischen VU
- Wirkliche Echtzeit auch für komm. Verkehrsmittel (-> teils sehr genau planende Kunden)
- Endpunkte der jeweiligen Linien nicht immer stimmig

# OS/Design: Hinweise/Anregungen

- Anpassung auf iOS 7 bei Apple
- Anwendung Holo-Designrichtlinien bei Android
- Bereitstellung App für Windows 8 (Smartphone)
- Zugang zur App (Android): Nicht nur über Google-Play

# Usability (1): Hinweise/Anregungen

- Vorschlagsliste verbessern
  - Oft irrelevante Orte „aus Versehen“ gegriffen
  - Konsistenz der Haltestellenbenennung sicherstellen -> Überprüfung DINO-Daten!
- Labeln von Haltestellen möglich machen (z.B. 3 verschiedene Haltestellen als „home“)
- Manuelle Sortierung der Favoriten bzw. letzten Abfragen, Wichtiges nach oben
- Umkreishaltestellen in Abhängigkeit von Laufbereitschaft großzügiger einbeziehen
- Verbindungsabfrage als Default, nicht Abfahrten (Android: nach Relaunch 1 Finger-Tip mehr notwendig!)

# Usability (2): Hinweise/Anregungen

- „Last screen“ / „last function“: merken. Nach Schließen der App / Öffnen anderer Apps fängt man von vorn an.
- „Zeitschiene“: Darstellung und Auswahl von Verbindungen auf Zeitstrahl, vgl. HVV-App und Öffi-App
- Warnhinweise: Nur relevante darstellen; „Fahrradmitnahme ausgeschlossen“ ≠ Warnhinweis; Ausrufezeichen nur bei „schlimmen“ Verspätungen u.ä.
- Meta-Bedienebene i.S.v. Pendelpanda-App (nutzerdefinierte Bezeichnung von Haupt-Haltestellen, z.B. „zu Hause -> Job“)

# Usability (3): Hinweise/Anregungen

- Geltungsbereiche
  - Zeigen (auf Karte), insbes. letzte Haltestellen
  - Aufnehmen bereits bestehender Geltungsbereiche (eingebbar machen)
- Filtermöglichkeiten weniger verstecken/ermöglichen:
  - Linien, auch Ausschluss
  - Verkehrsmittel, Fahrzeugtypen (z.B. Niederflur)
  - Fahrradmitnahmemöglichkeit
- Reduzierung Suchen auf z.B. 1 Stadt
- Offlineverfügbarkeit von (Soll)-Fahrplänen
- Timeout (!), früher Timeout wird als lästig empfunden, von einigen Technikexperten als unnötig.

# Zusätzliche Inhalte (1): Hinweise/Anregungen

- via-Verbindungen (!)
- Alternativen bei Verspätungen oder Sperrungen
- Push-Nachrichten für vom User gekennzeichnete Linien/Verbindungen, wenn was nicht funktioniert.
- Personalisierung: Eingabe vorhandener Tickets -> Berücksichtigung bei Preisauskunft (z.B. nur ZusatzTicket)
- Toilettenverfügbarkeit in Fahrzeugen (SPNV) bzw. an Bhf.
- Karten / Lagepläne von größeren Bhfn.
- Zug-/Bahn-/Bus-Radar: Wo steckt mein Bus gerade?
- Darstellung abweichender Routen

# Zusätzliche Inhalte (2): Hinweise/Anregungen

- e-Ticketing: SemT-, SchokoT-Abos auf Smartphone
- Anzeige der Abfahrtsgleise
- In-App Ticketverkauf („wie in Köln“)
- „Mehr Kooperation mit DB“ (?) Wahrscheinlich: Übergabe von DB-Navigator-Inhalten.
- Preisstufe K (!)

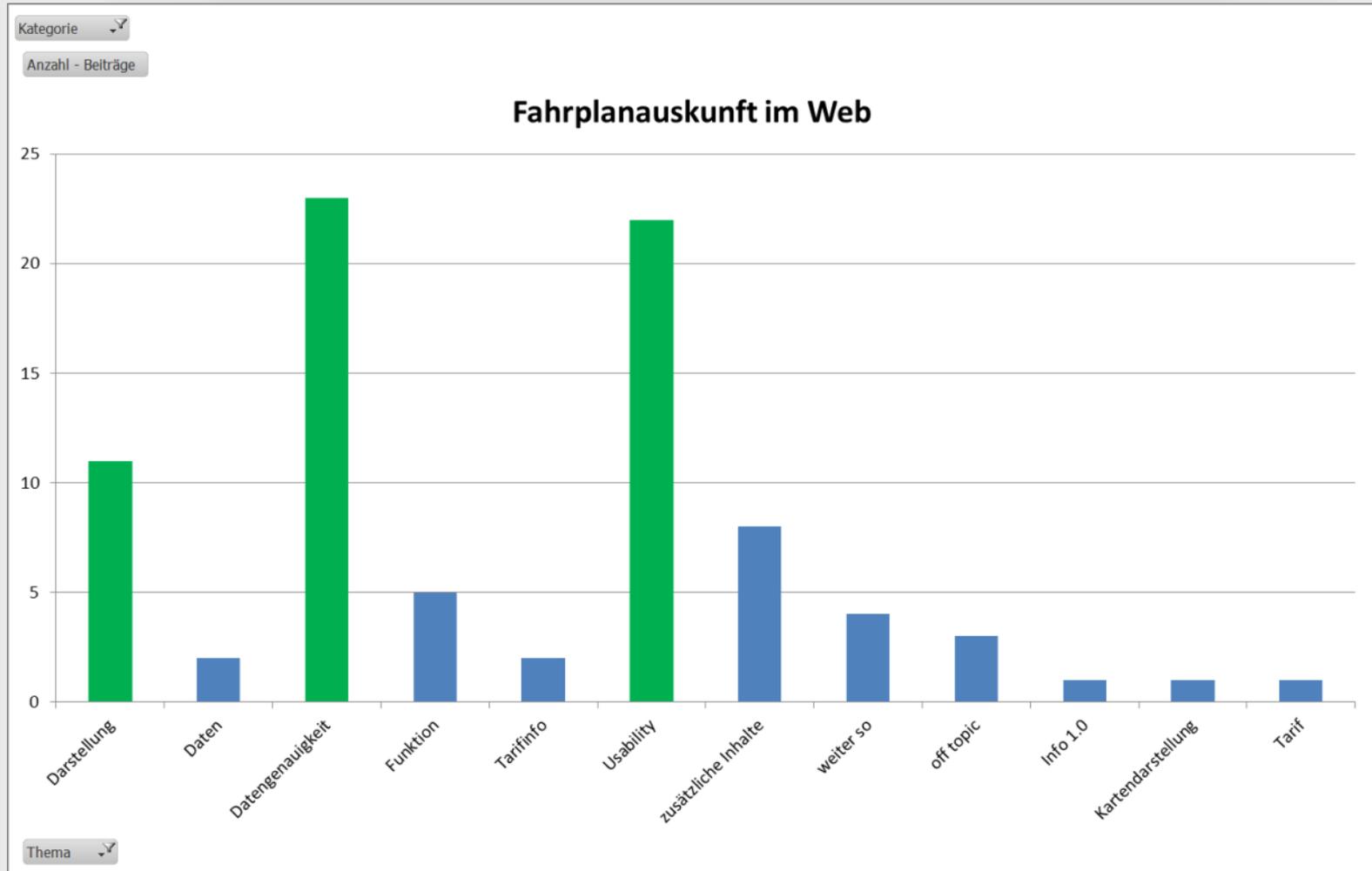
# Übrige Themen: Hinweise/Anregungen

- open data / open source: Bereitstellung aller Daten (Soll/Ist) für Entwickler
- Strategie-Empfehlung: Librerario bedienen + ggf. passend eigene Entwicklungen hinzustellen.
- Interaktive Verbundkarte
- Standortbestimmung überprüfen (Zuverlässigkeit)
- Verbesserung Stabilität
- Überprüfung Algorithmen (verfügbare Verbindungen werden z.T. nicht angezeigt, obwohl kürzer, aber vielleicht zeitl. länger)



## Unterauswertung „Fahrplanauskunft“

# Auswertungen zur Kategorie „Fahrplanauskunft (Web)“



# „Fahrplanauskunft“:

## Hinweise/Anregungen (1)

- Bereits eingegebene Daten werden beim Wechsel zur erweiterten Auskunft / Seite 2 nicht übernommen -> übernehmen
- Örtliche Situation (Bussteig 1, 2, ...) visualisiert darstellen
- Bei der Adresseingabe nahe gelegene Alternativhaltestellen mit einbeziehen
- Vorübergehende Streckenänderungen einpflegen
- Preisstufenfilter einbauen; So können Verbindungen mit unterschiedlichen Preisstufen je nach Strecke einfacher gesucht werden
- Haltestellenscharfe Darstellung von Kurzstreckentarifen

# „Fahrplanauskunft“:

## Hinweise/Anregungen (2)

- Parallele Darstellung von Echtzeit und planmäßiger Abfahrt
- Timeout bei EFA abschaffen / deutlich länger halten
- Abfahrten, die zeitlich schon „gelaufen“ sind, nicht mehr anzeigen
- In Schwachverkehrszeiten einen größeren Radius aufnehmen, da nicht alle Haltestellen angefahren werden
- Routenalgorithmen durch DB – Algorithmen (Navigator) ersetzen
- Einheitliche Bezeichnungen schaffen (Straßenbahn / Tram)
- Button für Rückfahrten setzen
- Längere Umsteigezeiten anbieten

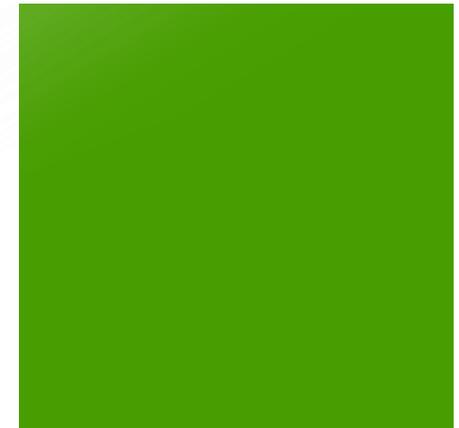
# „Fahrplanauskunft“:

## Hinweise/Anregungen (3)

- Umbenennung von Linien im Linienverlauf suggeriert Umsteigezwang, der real nicht besteht.
- Aktualität (Baustellen, Streik,...) verbessern
- Auffindbarkeit „via-Funktion“ verbessern, „via“ auch als bewusst gewählter Verkehrsmittel-Wechsel-Ort einrichtbar machen
- Auffindbarkeit Haltestellen- und Linienpläne verbessern
- (zu) großer Javascript-Overhead
- Vorschlagsliste für Haltestellen verbessern (orts-/stadtspezifische Haltestellen, „Hakeligkeit“ reduzieren)
- Preisinfo für Übergangstarif und VRS-Preise aufnehmen

# „Fahrplanauskunft“: Hinweise/Anregungen (4)

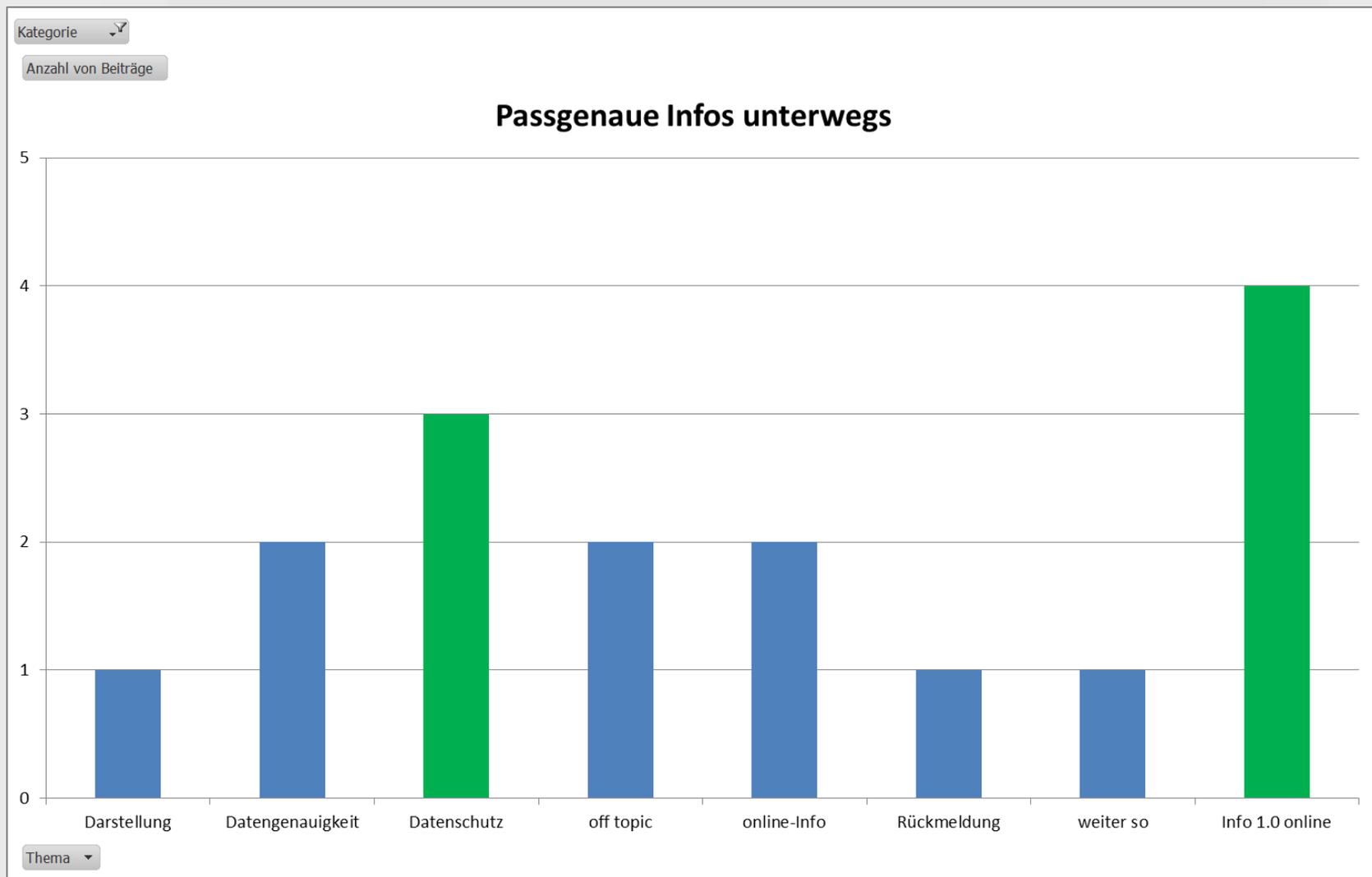
- Kartendarstellungen verbessern:
  - durchfahrene Tarifgebiete
  - letzte Haltestellen von Tarifgebieten
  - Kartengröße (nur „Schnipsel“ zu erkennen)
  - Bereitstellung Daten für Google-Maps (nicht nur DB, einzelne VU)
- Eingabemöglichkeit bereits vorhandener Tickets (Zeitkarten)



Unterauswertung  
„passgenaue Infos  
unterwegs“



# Auswertungen zur Kategorie „passgenaue Infos unterwegs“



# Passgenaue Info: Hinweise/Anregungen

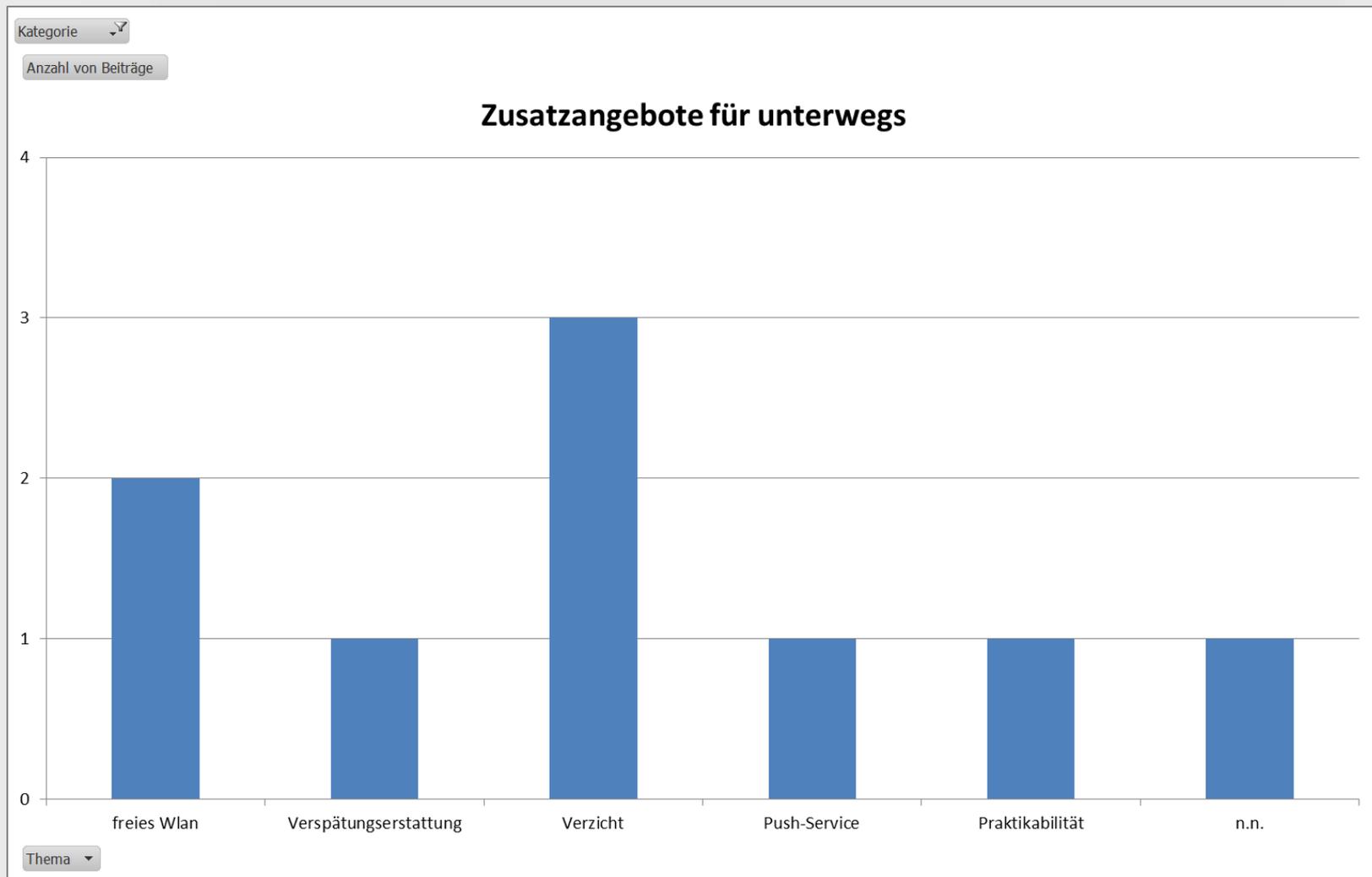
- Datenschutz:
  - Ortung nur
    - mit opt-in
    - ohne Bewegungsprofil
    - mit Transparenz, was mit Daten geschieht
- Online-Info:
  - QR-Code an Haltestellen -> nach Scan Echtzeitlinienabfahrten online (ohne App, vgl. KVB)
  - präzise Alternativvorschläge bei Störungen inkl. Taxi/Mobilitätsgarantie
- Info „1.0“ online:
  - Bildschirme mit aktuellen und relevanten Infos zum Betrieb in Bussen, Bahnen und an Haltestellen
  - zuverlässige, verständliche Ansagen in Bus/Bahn
  - Uhrzeitanzeige im Bus



Unterauswertung  
„Zusatzangebote für  
unterwegs“



# Auswertungen zur Kategorie „Zusatzangebote für unterwegs“



# „Zusatzangebote für unterwegs“: Hinweise/Anregungen

- Freies W-Lan in Fahrzeugen und an größeren Haltestellen
- QR-Code am Fahrzeug zum (nach Scan) automatischen Verspätungsnachweis mit anschließender Erstattungsleistung
- Push-Service für Störungs-/Alternativen-Infos bei vom Nutzer einrichtbaren Routineverbindungen
- Genereller Verzicht auf Zusatzleistungen insbes. kommerzieller Art; Beschränkung auf das Wesentliche



Infos | FAQs | Moderation | Newsletter

**VRR** Einsteigen und Mitreden!

Passende Infos unterwegs: Welche und wie?  
[Weiterlesen >>](#)

Hier mitreden!  
Mein Vorschlag zu:  
Bitte wählen Sie ein Thema

Ihre Eingabe ist begrenzt

Senden

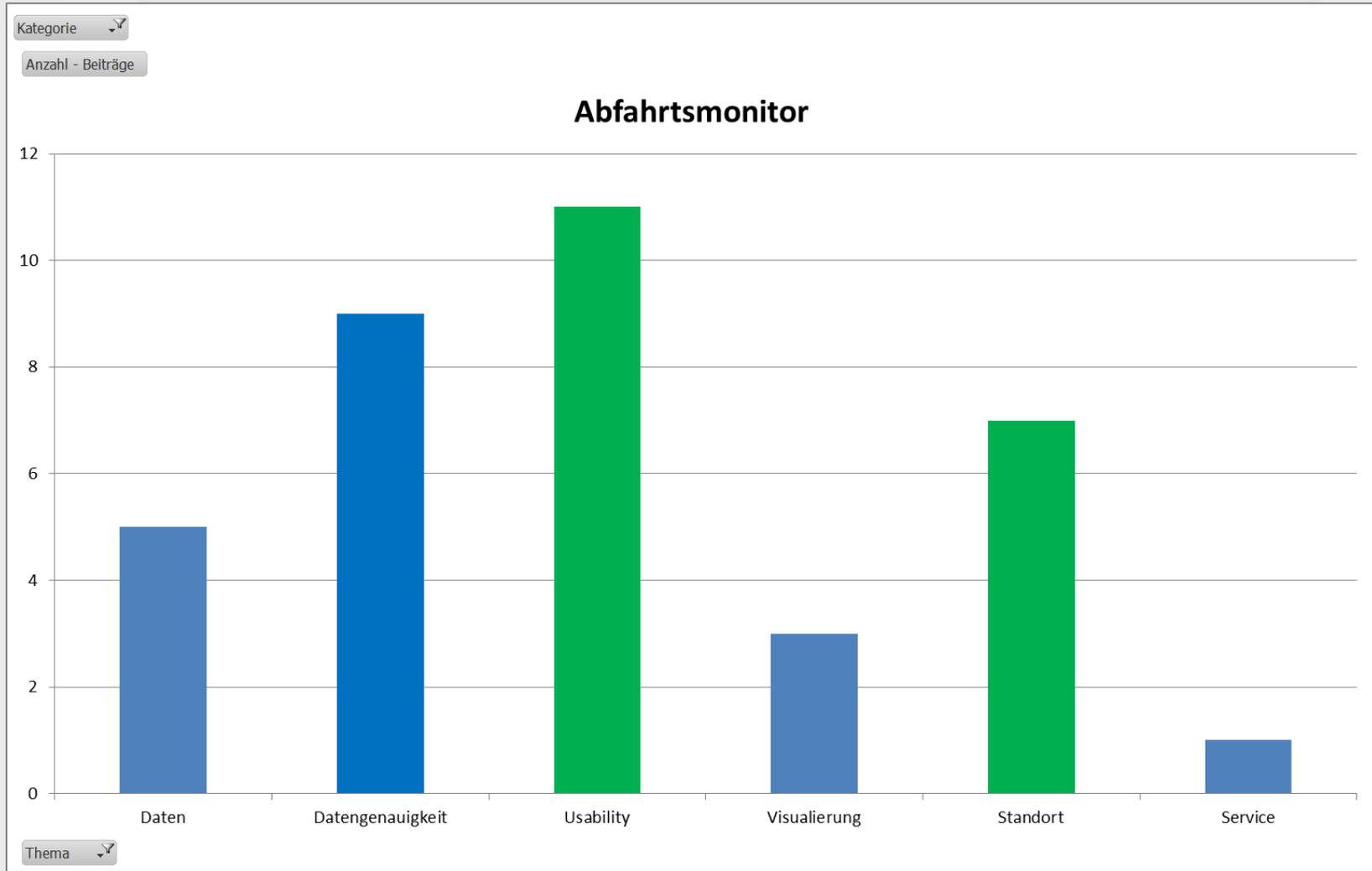
Ihre Hinweise und Kommentare

Alle **Tipps**



## Unterauswertung „Abfahrtsmonitor“

# Auswertungen zur Kategorie „Abfahrtsmonitor“



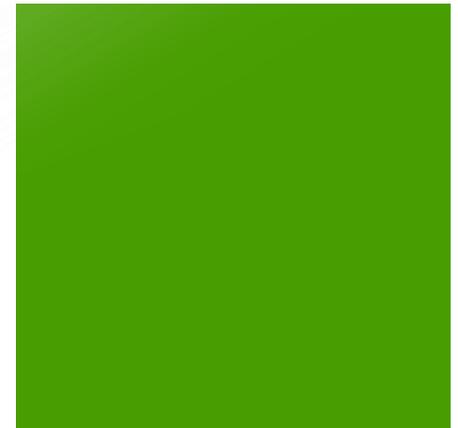
# „Abfahrtsmonitor“: Hinweise/Anregungen (1)

- Verfrühungen werden nicht angezeigt
- Linien anderer VU werden an manchen Standorten nicht gezeigt
  - im SPNV / NordWestBahn
  - In Neuss BVR
  - An Umsteigebahnhöfen ÖPNV nicht angezeigt (und umgekehrt)
- Auffindbarkeit auf VRR – Homepage verbessern
- Sprachausgabe der Ergebnisse
- QR – Code an Haltestellen (vgl. KVB), nach Scan Echtzeitankunft für Haltestelle
- In größeren Bahnhöfen zusätzlich Abfahrtsmonitore auf Bahnsteigen anbringen

# „Abfahrtsmonitor“:

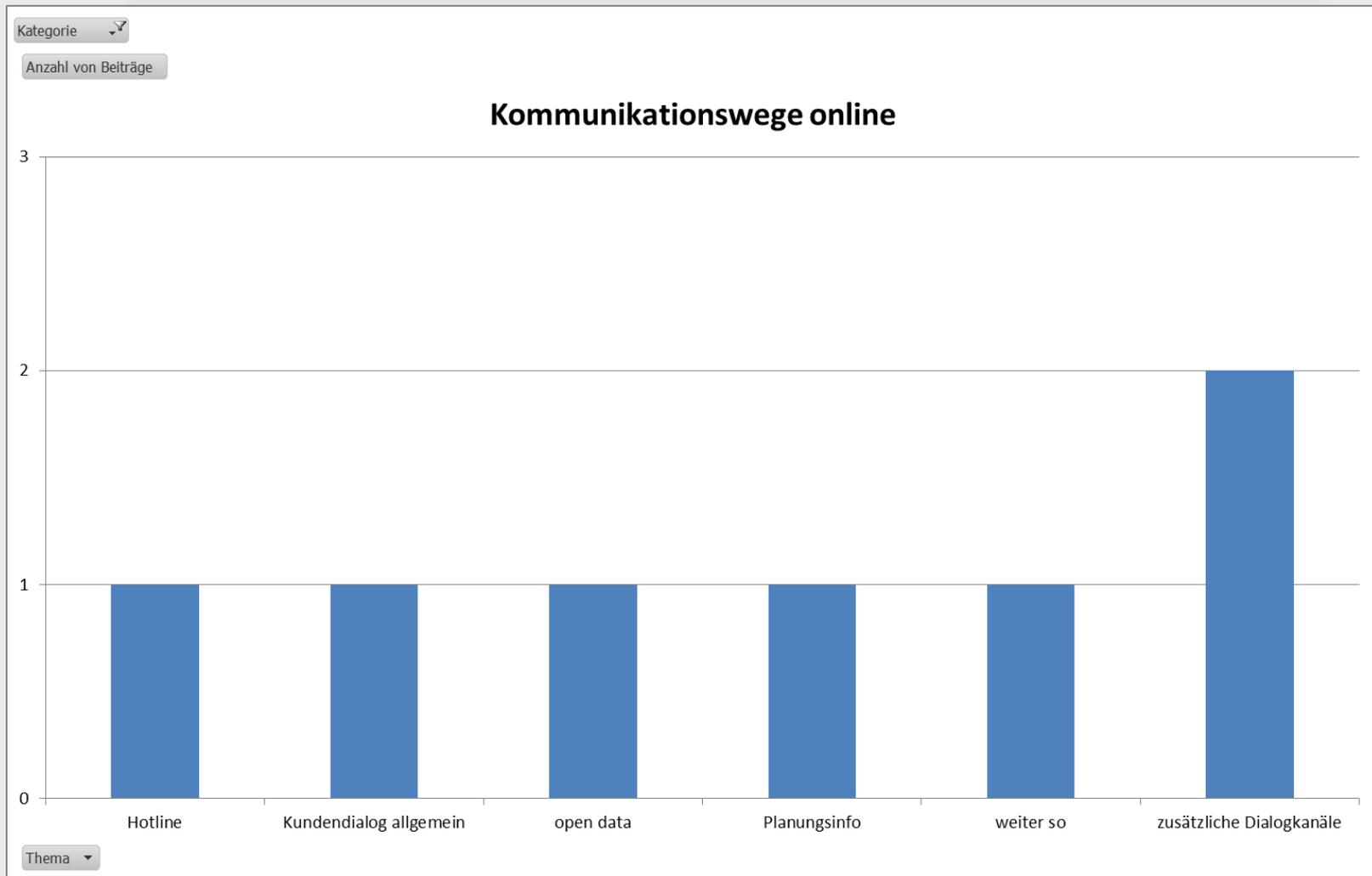
## Hinweise/Anregungen (2)

- Bürgerbusse können nicht ausgeblendet werden (ohne gleich alle Busse auszublenden)
- Wuppertaler Schwebebahn als Straßenbahn / U – Bahnklassifizieren
- An stark frequentierten Orten Abfahrtsmonitore für die nächst gelegene Haltestelle anbringen
- Uhrzeitanzeige an allen Abfahrtsmonitoren (hier auch dynamische Haltestellenanzeige gemeint)
- Nutzung GPRS-Daten von Bussen/Bahnen für optimierte Echtzeitanzeige
- Zug-/Bus-Radar-Funktion (mit Anzeige auf Karte)
- Aktualität der Anzeigen verbessern (Ausfälle, Streik,...), Alternativen einblenden



## Unterauswertung „Kommunikationswege online“

# Auswertungen zur Kategorie „Kommunikationswege online“



# „Kommunikationswege online“: Hinweise/Anregungen

- open data zur Integration von ÖV-Infos in andere Apps und OSM-Anwendungen
- Zentrale Seite, auf der über zukünftige betriebliche Planungen / Veränderungen informiert wird.
- Alternative Kommunikationskanäle
  - Whatsapp oder andere Messenger
  - Google+
- Ortskunde Hotline-Mitarbeiter verbessern
- Übertragung des Prinzips von „Einsteigen&Mitreden“ auf kommunale Ebene, thematisch offen, für Verbesserungsvorschläge zum kommunalen ÖV.



Infos | FAQs | Moderation | Newsletter

**VRR** Einsteigen und Mitreden!

Passende Infos unterwegs: Welche und wie?  
[Weiterlesen >>](#)

Ihre Hinweise und Kommentare

Alle Tipp Bericht Suche

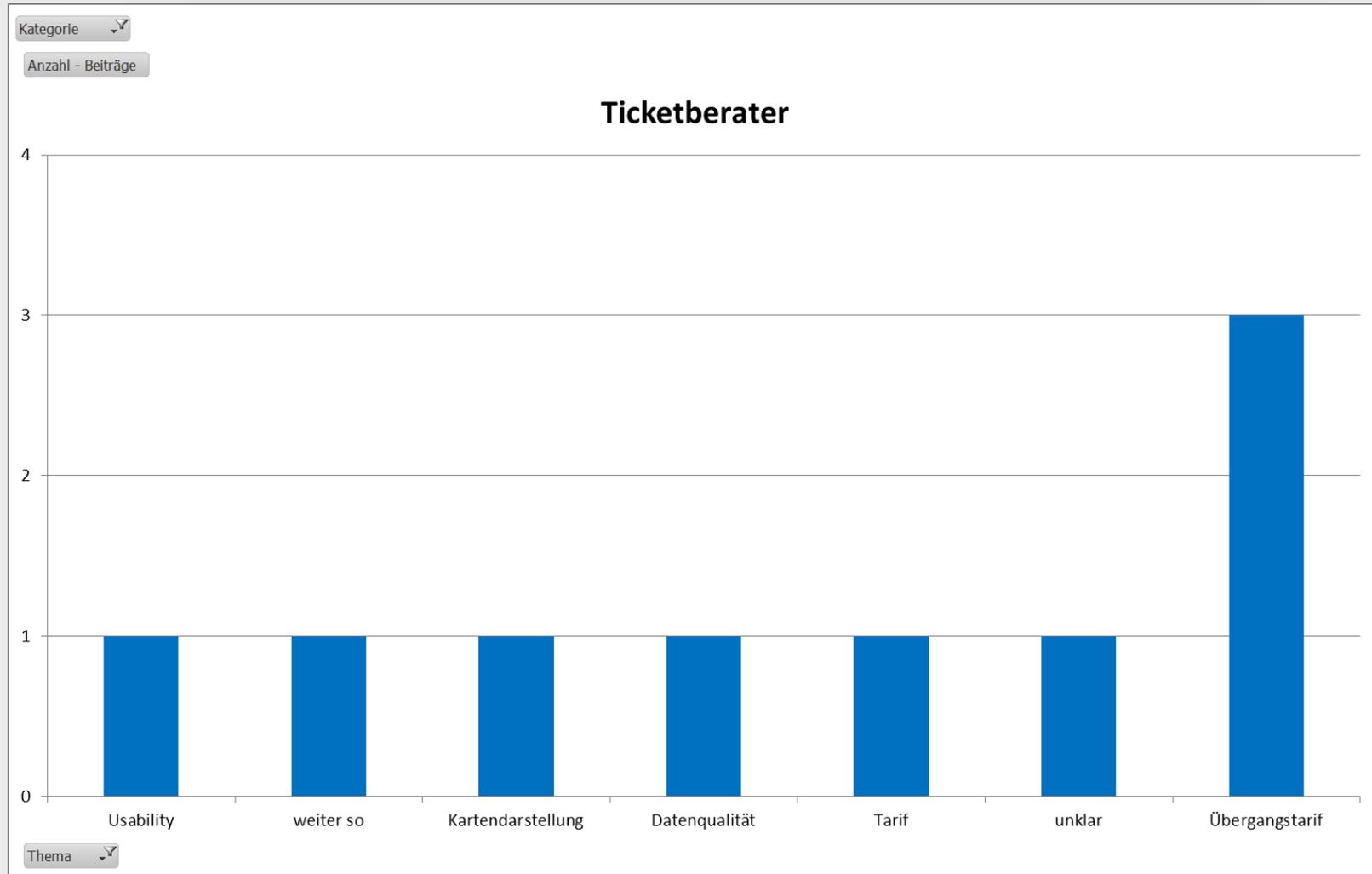
Hier mitreden!  
Mein Vorschlag zu:  
Bitte wählen Sie ein Thema

Ihr Eingabefeld ist begrenzt.  
Senden



## Unterauswertung „Ticketberater“

# Auswertungen zur Kategorie „Ticketberater“



# „Ticketberater“:

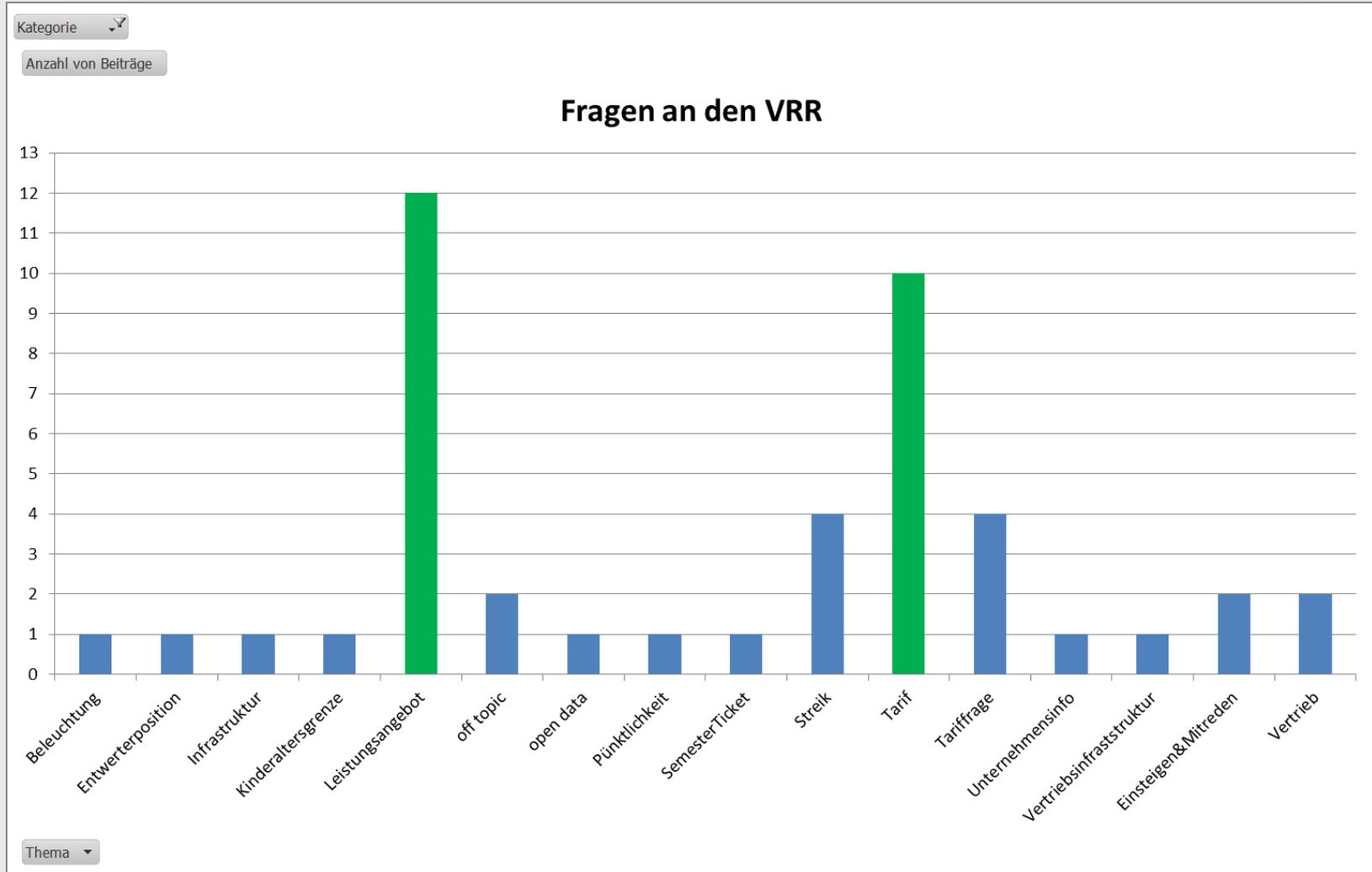
## Hinweise/Anregungen

- Für Zeitkartennutzer digitale Linienkarten auf Basis des gewählten bzw. vorhandenen Tickets anbieten (leichteres Finden von „Randhaltestellen“ / Reichweite in Waben)
- Kosten und Preisstufe direkt / deutlich früher im Beratungsprozess anzeigen
- 4erTicket als Option anzeigen, auch wenn für 1 Fahrt nicht das günstigste
- Schlechte bzw. falsche Informationen für Ticket2000-Nutzer: bei Fahrten nach 19:00 Uhr bzw. an Wochenenden außerhalb Grundgeltungsbereich kein Hinweis auf ZusatzTicket



## Unterauswertung „Fragen an den VRR“

# Auswertungen zur Kategorie „Fragen an den VRR“



# „Fragen an den VRR“: Hinweise/Anregungen (1)

(Eigentlich für Fragen zum Verfahren von Einsteigen&Mitreden gedacht...)

- Tarif
  - Einführung Bürgerticket
  - Vereinfachung / „intelligente“ Gestaltung aller Übergangstarife, mehr Klarheit für Anschlussstarife
  - Vereinheitlichung Tarifierung in NRW
  - Darstellung Haltestellen/letzte Haltestellen in Tarifgebieten
  - Erhöhung Kinderaltersgrenze
  - SchokoTicket auch für Azubis

# „Fragen an den VRR“:

## Hinweise/Anregungen (2)

- Leistungsangebot
  - Erkennbarkeit von Verbundverkehrsmitteln verbessern
  - Online-Rückmeldemöglichkeit zu Verspätungen / Schlechtleistungen, z.B. in App, um auf Qualitätsdefizite hinzuweisen
  - Klimaanlage für Busse / Bahnen
  - VU-übergreifendes Funksystem
  - diverse Bitten um Anschluss-/Takt-/Pünktlichkeitsverbesserungen
- Vertrieb
  - einheitliches SemesterTicket für alle Unis
  - einheitliche Fahrscheindrucker (Reduzierung Schulungsbedarf)
  - Kundenvertragspartnerwechsel (VU) bei Umzug leichter machen
  - Position von Entwertern an Bahnhöfen näher am Gleis / Bahnsteig
  - Lichtbild auf persönlichen Zeitkarten