

iv2splus INFONETZ

ways2go, 4. Ausschreibung (2011)

Öffi-Feedback-App

Feedbacksystem für ÖV-Kundenzufriedenheit via App und Social Media

Bislang ist der Feedbackprozess im Öffentlichen Verkehr (ÖV) für alle Seiten unbefriedigend: ÖV-Betreiber erfahren nicht, was Fahrgäste bewegt? und diese haben viel Aufwand und keine Erfolgskontrolle. Das Projekt "Öffi-Feedback-App" verbessert das, indem es Fahrgästen mittels Smartphone-App unmittelbares und umfassendes Feedback ermöglicht. In Kombination mit einem integrierten Social-Media-Monitor steigert der ÖV-Betreiber die KundInnenzufriedenheit nachhaltig.

Straßenbahn zu spät losgefahren? Kaugummi am Bussitz? Lobenswertes Personal? Anlässe für Fahrgäste, positive wie auch negative Erfahrungen im öffentlichen Verkehr (ÖV) an den Betreiber zu melden, gibt es viele. Doch bislang ist der Feedbackprozess für alle Seiten aufwändig und unbefriedigend: ÖV-Betreiber erfahren nur selten, was sie verbessern sollen, und Fahrgäste haben viel Aufwand und keine Erfolgskontrolle, ob ihre Anliegen Gehör finden. Das Projekt "Öffi-Feedback-App" hat die Verbesserung der Qualität des öffentlichen Verkehrs und damit Kundengewinnung bzw. -bindung zum Ziel. Das wird erreicht durch eine umfassende Optimierung des Feedbackprozesses, von der sowohl der ÖV-Betreiber als auch die Fahrgäste profitieren. Die entscheidende Innovation besteht neben der technologischen Komponente in der niederschweligen und iterativen Einbindung der UserInnen. Im Zentrum des Projekts steht die prototypische Entwicklung dreier Module: Aufbauend auf den Ergebnissen einer Bedürfniserhebung wird eine Smartphone-App entwickelt, mit der Fahrgäste einfach und unmittelbar ihre Erfahrungen im öffentlichen Verkehr rückmelden können. Die Verkehrsverbünde erhalten so valide Informationen. Zugleich können die Fahrgäste über die App mitverfolgen, wie das ÖV-Unternehmen reagiert und was mit der Eingabe passiert. Viele Beurteilungen von Fahrgästen werden nicht an das Unternehmen herangetragen, aber über Social Media (Facebook, Twitter, Blogs, etc.) geäußert und finden eine große Teilöffentlichkeit. Deshalb erhalten ÖV-Betreiber zusätzlich zur App einen maßgeschneiderten Social Media-Monitor und können damit proaktiv auf Rückmeldungen reagieren. Als drittes Modul wird im Rahmen des Projekts ein Schnittstellensystem konzipiert, das die neuen Feedback-Kanäle (App & Social Media Monitor) in das Beschwerdemanagement des ÖV-Betreibers integriert. Verkehrsunternehmen und-verbünde werden bei der Konzeption und Entwicklung des Feedback-System mit eingezogen (siehe LOIs). Parallel zur experimentellen Entwicklung stellen empirische Forschungen in Living Labs sicher, dass alle Anwendungen marktnah und partizipationsfördernd gestaltet werden. Die Fahrgastzufriedenheit steigert sich öffentlichkeitswirksam und langfristig.

ways2go

4. Ausschreibung (2011)

Projektleitung

verkehrplus - Prognose, Planung und
Strategieberatung GmbH

Prof. Dr. Martin Berger

Tel.: +43-1-58801-28510

E-Mail: martin.kp.berger@tuwien.ac.at

Projektpartner

DI Gunther Lenz
DI. Gunther Lenz

Tel.: +43-699-10863525-

E-Mail: gunther.lenz@quergedacht.at

FH JOANNEUM Gesellschaft mbH
Mag. Heinz Wittenbrink

Tel.: +43-316-5453-8665

E-Mail: heinz.wittenbrink@fh-joanneum.at

evolaris next level GmbH
Thomas Putz

Tel.: +43-316-351111-

E-Mail: ecall@evolaris.net