




# Qualitätsmessungen in Zügen, Stationen und Vertriebsstellen

Vortrag im Rahmen der Konferenz „Kommunales Infrastruktur-Management“

**Dipl.-Ing. Torsten Schlag**

# Gliederung

Berlin, 14.05.2009

- 
1. Qualität im ÖPNV – Ein Überblick
  2. Zur Bedeutung von Qualitätsmessungen
  3. Formen der Qualitätsmessung
  4. Qualitätsmessung – und nun?
  5. Wo steht in diesen Prozessen die **econex**?



# 1. Qualität im ÖPNV – Ein Überblick

# Qualität

Berlin, 14.05.2009



**Qualität = qualitative Hochwertigkeit (Güte, Wert, Beschaffenheit)**

(umgangssprachlich)



**Qualität ist „der Grad, in dem ein Satz inhärenter Merkmale Anforderungen erfüllt“.**

(DIN ISO 9000 )

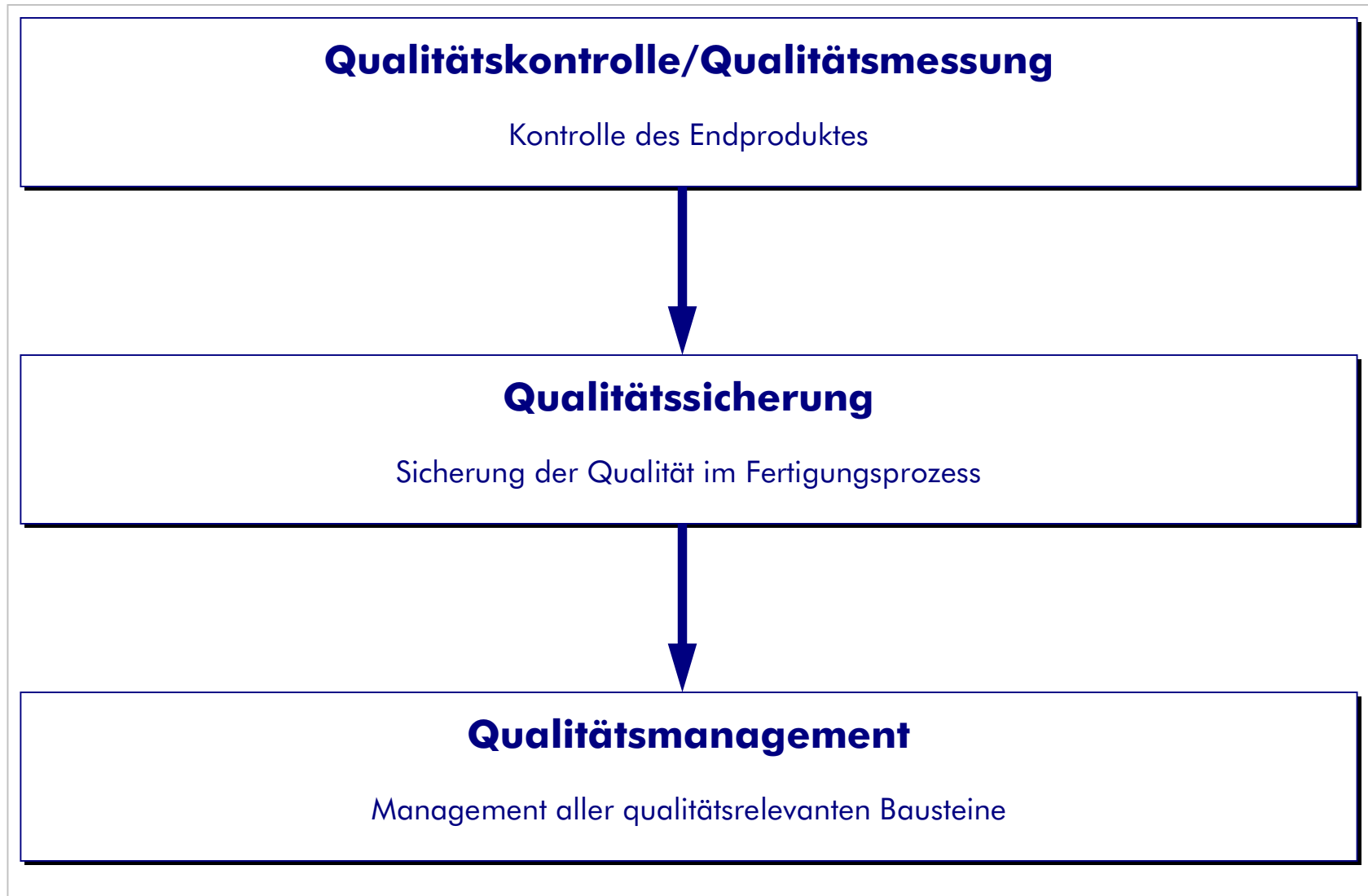
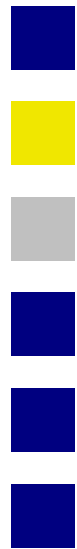


**Qualität beginnt damit, die Zufriedenheit des Kunden in das Zentrum des Denkens zu stellen.**

(Philip Crosby, amerikanischer Unternehmensberater)

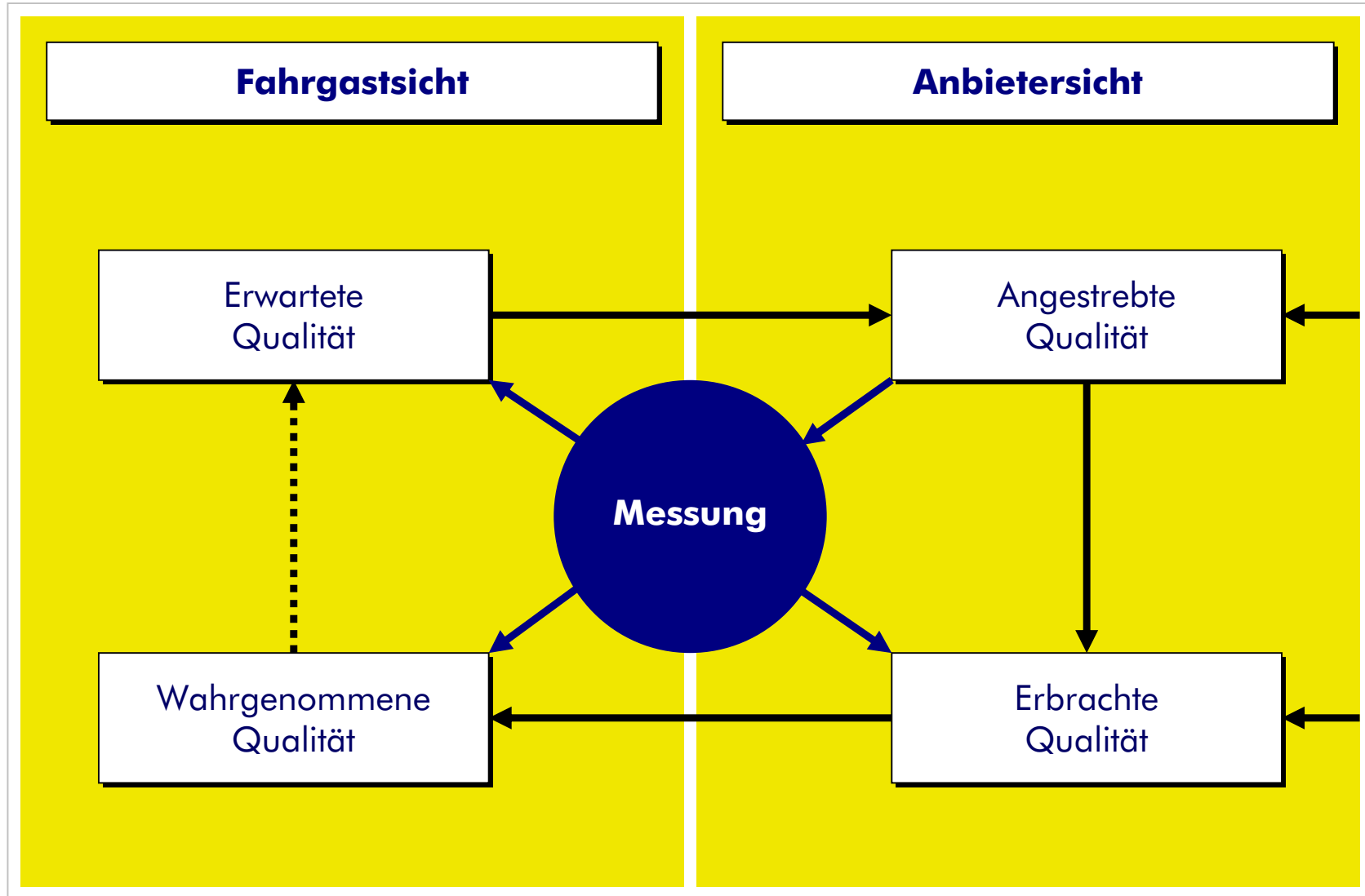
## Messung als Basis des Qualitätsmanagements

Berlin, 14.05.2009



# Dienstleistungsqualitätskreis

Berlin, 14.05.2009



## Europaeinheitliche Regelungen zur Messung

Berlin, 14.05.2009



**DIN EN 13816:** Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messung der Servicequalität (2002)

**DIN EN 15140:** Grundlegende Anforderungen und Empfehlungen für Systeme zur Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität (2006)

## Inhalte der DIN EN 13816

Berlin, 14.05.2009



### Definition von Qualitätskriterien

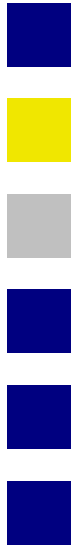
Detaillierte Sammlung von Qualitätskriterien mit Abstufung auf drei Ebenen

- Verfügbarkeit      → Zeit      → Sicherheit
- Zugänglichkeit    → Kundenbetreuung    → Umwelteinflüsse
- Information      → Komfort

### Messung der Dienstleistungsqualität

- MSS – **M**ystery **S**hopping **S**urveys – Testkundenerhebung
- DPM – **D**irect **P**erformance **M**easures – Unmittelbare Leistungsmessung
- CSS – **C**ustomer **S**atisfaction **S**urveys – Umfragen zur Kundenzufriedenheit





## 2. Bedeutung von Qualitätsmessungen

## Züge bzw. Fahrzeuge

Berlin, 14.05.2009

- Qualitätsmessungen als Mittel des Vertragsmonitorings im Rahmen des Ausschreibungswettbewerbs
  - durch fortgeschrittenen Wettbewerb gängige Praxis im SPNV
  - durch offene Rechtslage bzgl. der EU VO 1370 und der Novelle des PBefG im ÖSPV nur in Einzelfällen
- Qualitätsmessungen zur Positionierung im zukünftigen Ausschreibungswettbewerb
- Qualitätsmessung zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und mittelbar der Fahrgeldeinnahmen

## Stationen bzw. Haltestellen

Berlin, 14.05.2009

- Qualitätsmessungen zur Sicherstellung eines guten, ersten Eindruckes des Fahrgastes
- Qualitätsmessungen zur Verbesserung der Aufenthaltsqualität
- Qualitätsmessungen zur Schließung eventueller Zuständigkeitslücken zwischen Aufgabenträger und Haltestellen-/Stationsbetreiber
- Qualitätsmessung zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und mittelbar der Fahrgeldeinnahmen

## Vertriebsstellen

Berlin, 14.05.2009

- Qualitätsmessungen als Mittel zur Positionierung im Wettbewerb um den Fahrgast (auch zwischen Verkehrsträgern des ÖPNV!)
- Qualitätsmessungen zur Positionierung im zukünftigen Ausschreibungswettbewerb
- Qualitätsmessungen als Mittel des Vertragsmonitorings im Rahmen von Verträgen mit unabhängigen Vertriebsstellen
- Qualitätsmessung zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und mittelbar der Fahrgeldeinnahmen



## 3. Formen der Qualitätsmessung

## Direct Performance Measures - DPM

Berlin, 14.05.2009



### Anwendungsbereich

- „technisch“ messbare Betriebsmerkmale

### Methoden

- Auswertung betriebsbezogener Statistiken (z. B. Fahrgastzahlen)
- Betriebsdaten aus rechnergesteuerten Betriebsleitsystemen (RBL)
- Überprüfung der technischen Funktionsfähigkeit

### Vor- und Nachteile

- hohe Belastbarkeit und Justiziabilität der Daten
- sofern technische Voraussetzungen bestehen kostengünstig realisierbar
- kann nur zur Messung der Betriebsqualität eingesetzt werden  
→ keine direkte Kundenorientierung

## Mystery Shopping Surveys - MSS

Berlin, 14.05.2009

### Anwendungsbereich

- Überprüfung verschiedener Zustände in Fahrzeugen und an Zugangsstellen (z. B. Funktionsfähigkeit, Sauberkeit)
- Bewertung persönlicher Dienstleistungen im Kundenkontakt (z. B. Fahrkomfort, Ticketkontrolle, Tarifberatung, Beschwerdemanagement)

### Methoden

- (halb-)offene Tests (Expertenbeobachtung)
- verdeckte Tests (Expertenbeobachtung)
- szenarienbasierte Kundengespräche (Mystery Shopping, Mystery Calling)
- Tests im schriftlichen Kundenkontakt (Mystery Mailing)

## Mystery Shopping Surveys - MSS

Berlin, 14.05.2009

### Vor- und Nachteile

- Objektivität und Justiziabilität der erhobenen Daten (Einschränkung der individuellen Subjektivität durch klare Vorgaben nötig!)
- Bewertung der Leistung im konkreten Einzelfall, ohne verallgemeinernde Werthaltungen zu berücksichtigen
- Kombination mit CSS sinnvoll, um Messkriterien und -maßstäbe anhand von Kundenwünschen orientieren zu können
- Flexibilität beim Personaleinsatz:
  - internes Personal zur Überprüfung von Zuständen (Sicherstellung der Objektivität nötig!)
  - externes Personal zur Überprüfung von persönlichen Dienstleistungen (Kunden vs. unabhängige Tester → Frage des Einsatzzwecks)



## Customer Satisfaction Surveys - CSS

Berlin, 14.05.2009



### Anwendungsbereich

- Befragung von Fahrgästen zur Zufriedenheit mit und zur Relevanz von den angebotenen Dienstleistungen

### Methoden

- schriftliche, telefonische, persönliche Befragung
- mögliche Variationen der Befragungsorte/-zeitpunkte (pre-trip, on-trip, post-trip)
- Nutzer- und (!!!) Nichtnutzerbefragungen

## Customer Satisfaction Surveys - CSS

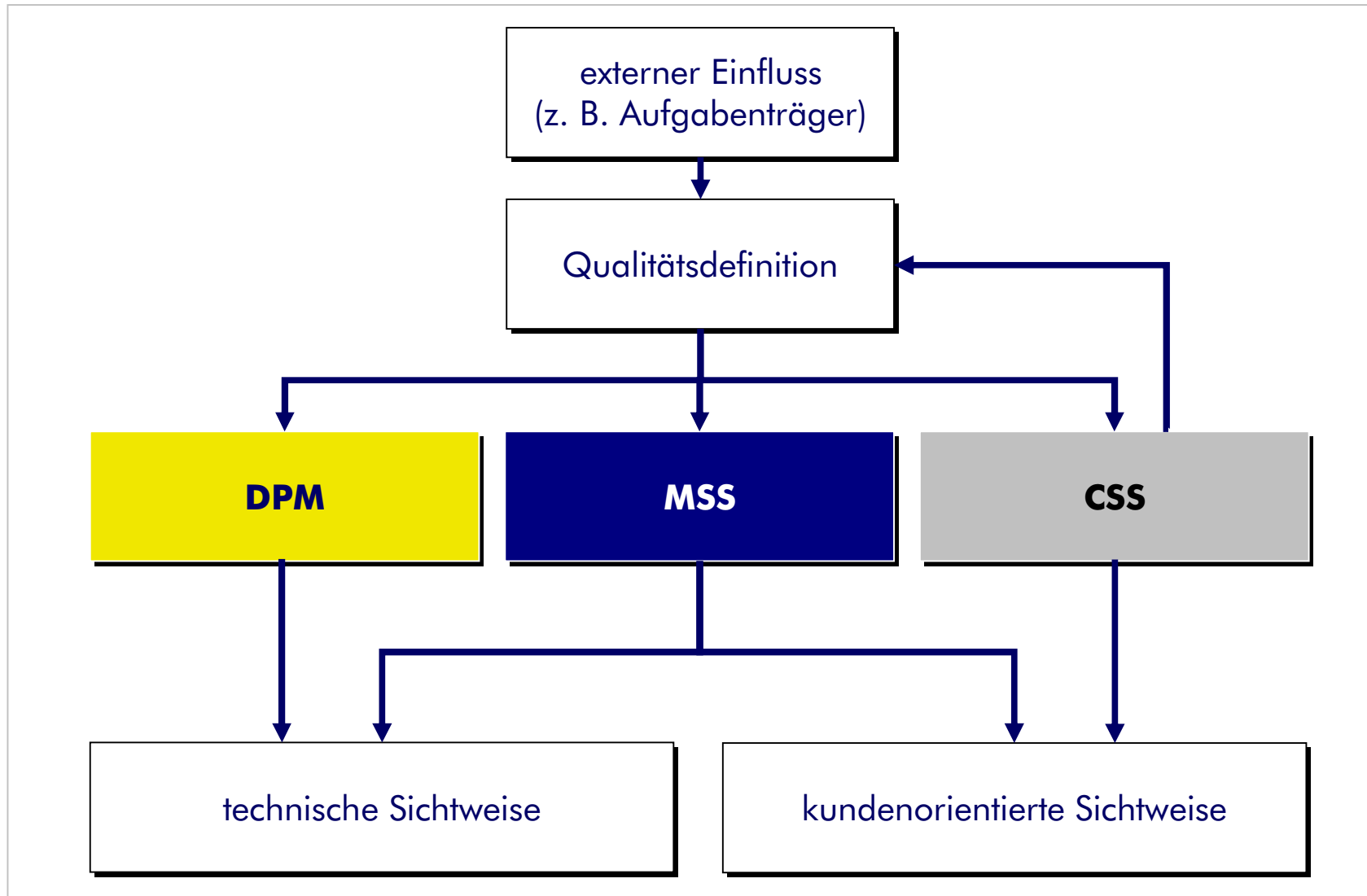
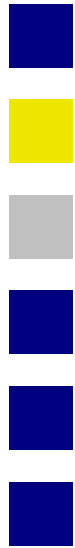
Berlin, 14.05.2009

### Vor- und Nachteile

- direkte Ermittlung von Kundenwünschen
- lediglich subjektive Ergebnisse
- Gefahr der Vermischung von allgemeinen Werthaltungen mit der Werthaltung im Einzelfall

# System der Qualitätsmessung

Berlin, 14.05.2009





## 4. Qualitätsmessung – und nun?

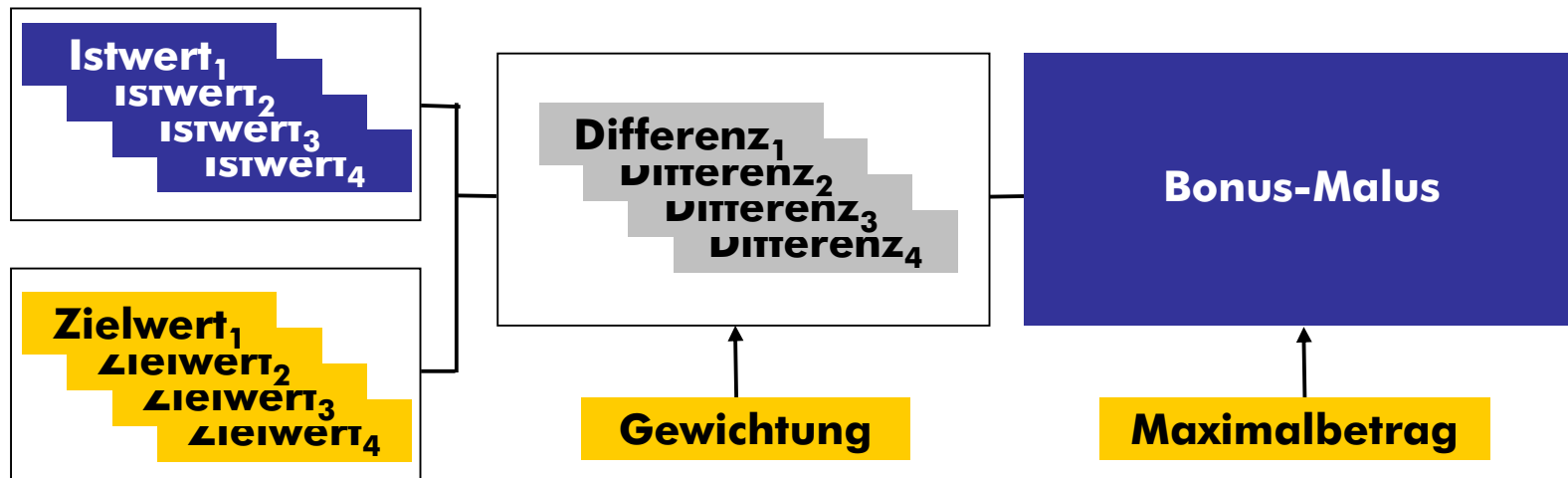
# Qualitätssicherstellung durch den Aufgabenträger

Berlin, 14.05.2009

## Regelungen in Verkehrsverträgen:

→ Nettoverträge → Anreizverträge mit Qualitätspassus

## Verknüpfung von Qualitätsmessungen mit Bonus-Malus-Systemen

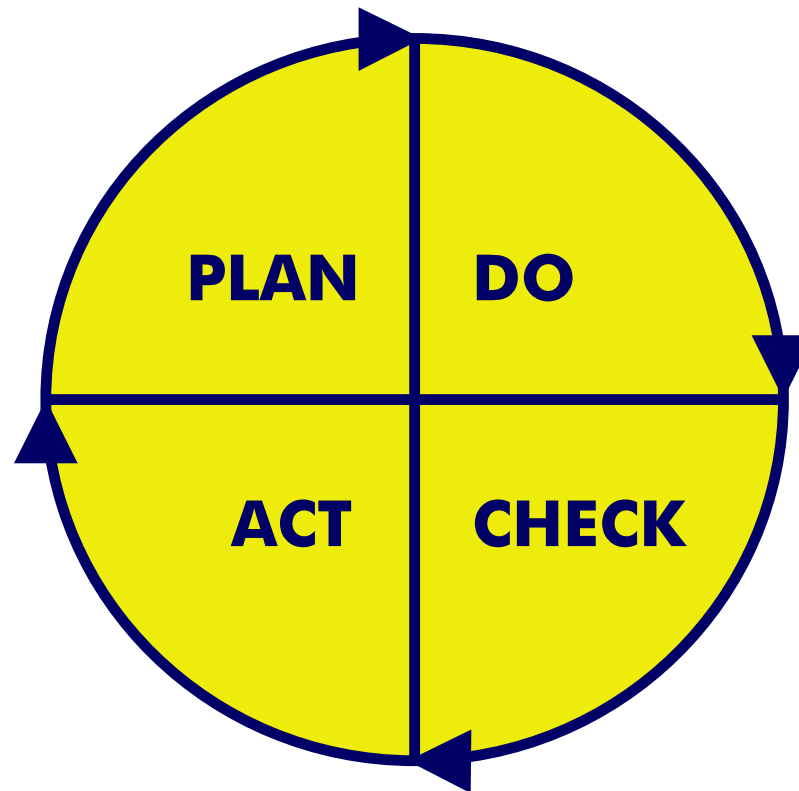


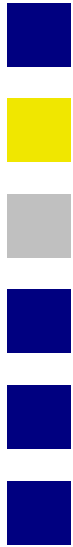
## Arbeitskreise mit Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen

## Qualitätssicherstellung durch das Unternehmen

Berlin, 14.05.2009

Einbindung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) im Rahmen des eigenen, internen Qualitätsmanagements

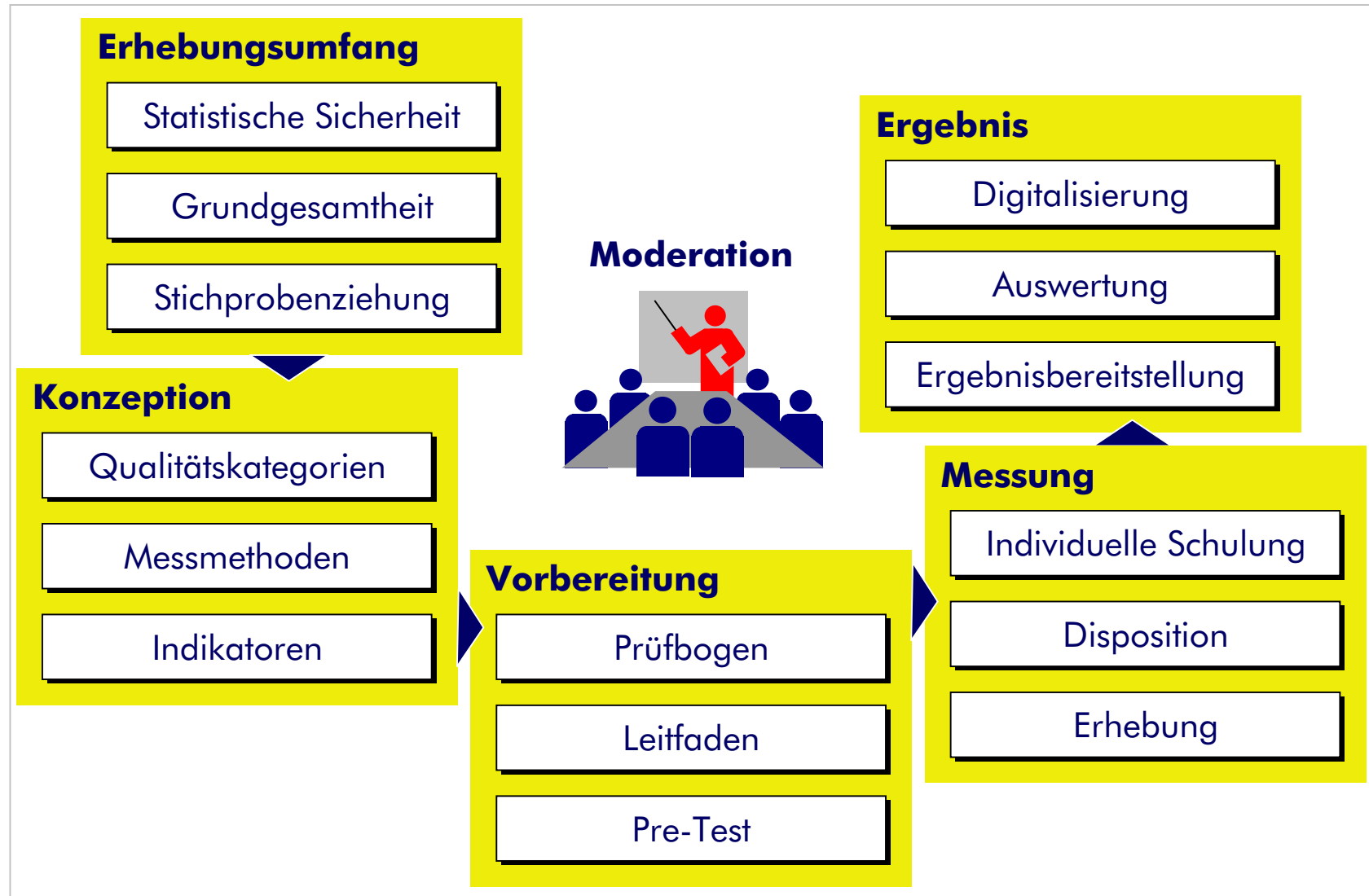




## **5. Wo steht in diesen Prozessen die econex?**

# Projektbausteine

Berlin, 14.05.2009





## Unsere Kunden

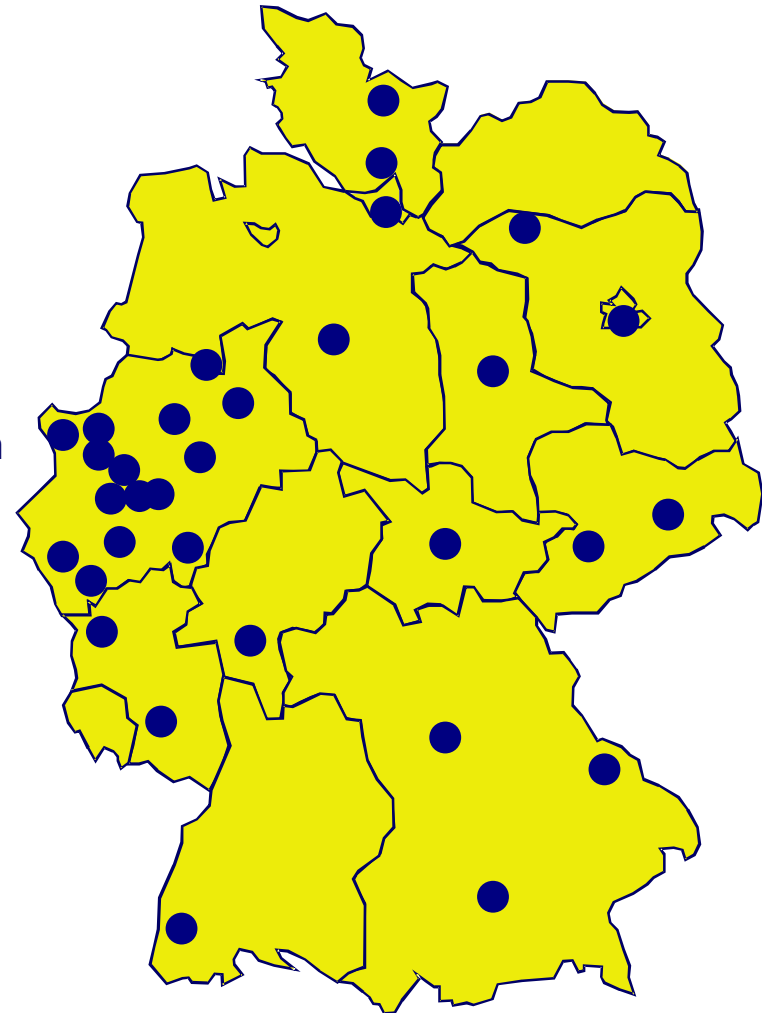
Berlin, 14.05.2009



### Kundenstruktur

- SPNV-Aufgabenträger
- ÖSPV-Aufgabenträger
- Eisenbahnverkehrsunternehmen
- kommunale Verkehrsunternehmen

Unsere Interviewer, Tester und Zähler sind auch in den Niederlanden, Luxemburg, Österreich, Tschechien und Dänemark im Einsatz!





**Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.**

(Philip Rosenthal, \*1916 Unternehmer)



econex verkehrsconsult gmbh

Postfach 110129

D-42301 Wuppertal

Fon +49 (0)202 28358 0

Fax +49 (0)202 28358 70

**[www.econex.de](http://www.econex.de)**

**Gern stehen wir Ihnen als Gesprächspartner zur Verfügung**