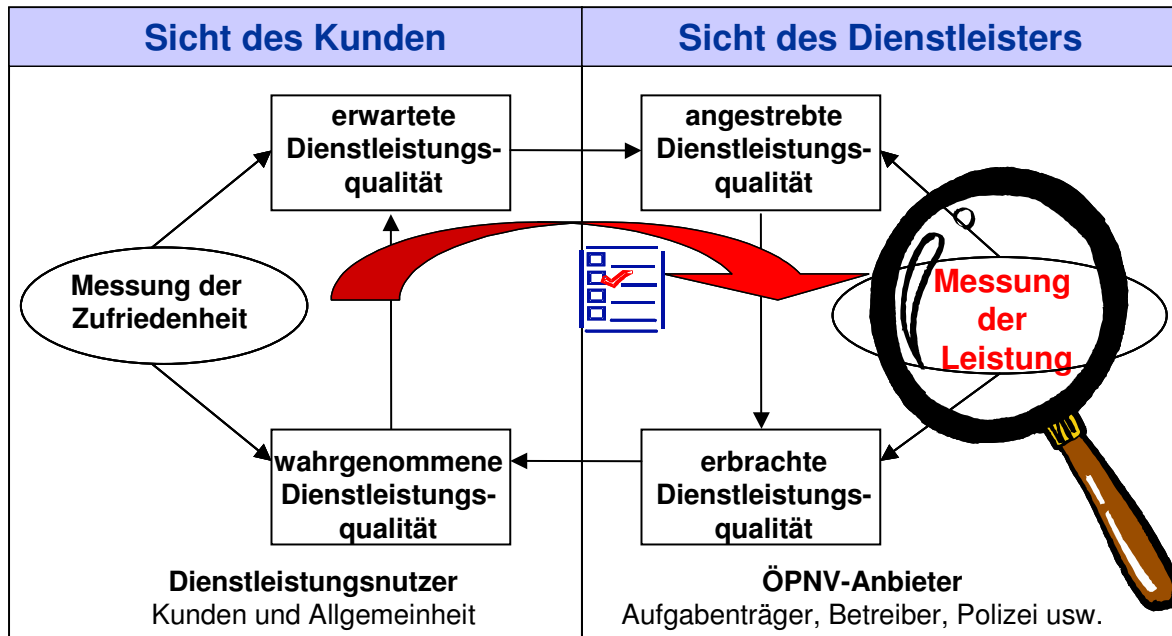


Messung der Leistungsqualität im ÖPNV Konzepterstellung



Auftraggeber:

VAG
Verkehrs-Aktiengesellschaft
Südl. Fürther Straße 5
90338 Nürnberg
Deutschland

Ansprechpartner:

Herr Karl Ludewig
Tel: 0911/283-4530

Bearbeitungszeitraum:

2002

Leistungen:

Optimierung der bisherigen Vorgehensweise der VAG auf Basis abgesicherter wissenschaftlicher Überlegungen. Hierzu:

- Konzepterstellung
- Nutzen-Kosten-Betrachtung
- Nachweis der Praktikabilität
- Nachweis der Justiziabilität

Projektbeschreibung:

Die VAG führt seit 1994 interne Qualitätsmessungen nach einem standardisierten Verfahren durch. Dabei werden verschiedene Qualitätskriterien – abgestimmt auf die Kundenzufriedenheitsmessungen - in den Bereichen:

- Fahrzeuge,
- Mitarbeiter und
- Anlagen (Haltestellen-Infrastruktur) erfasst.

Durch Nutzung der vorhandenen Erfahrungen und unter Mitwirkung eines Lehrstuhles wurde das Verfahren nach anerkannten Regeln der empirischen Wirtschaftsforschung in Hinblick auf seine Justiziabilität optimiert.

Unter Berücksichtigung der Ergebnisse der Nutzen-Kosten-Betrachtung wurde die Praktikabilität des Verfahrens aufgezeigt.

Eine Anwendbarkeit als „Baustein“ in einem Qualitätsmanagement im Sinne der DIN EN 13816:2002 ist damit hergestellt.