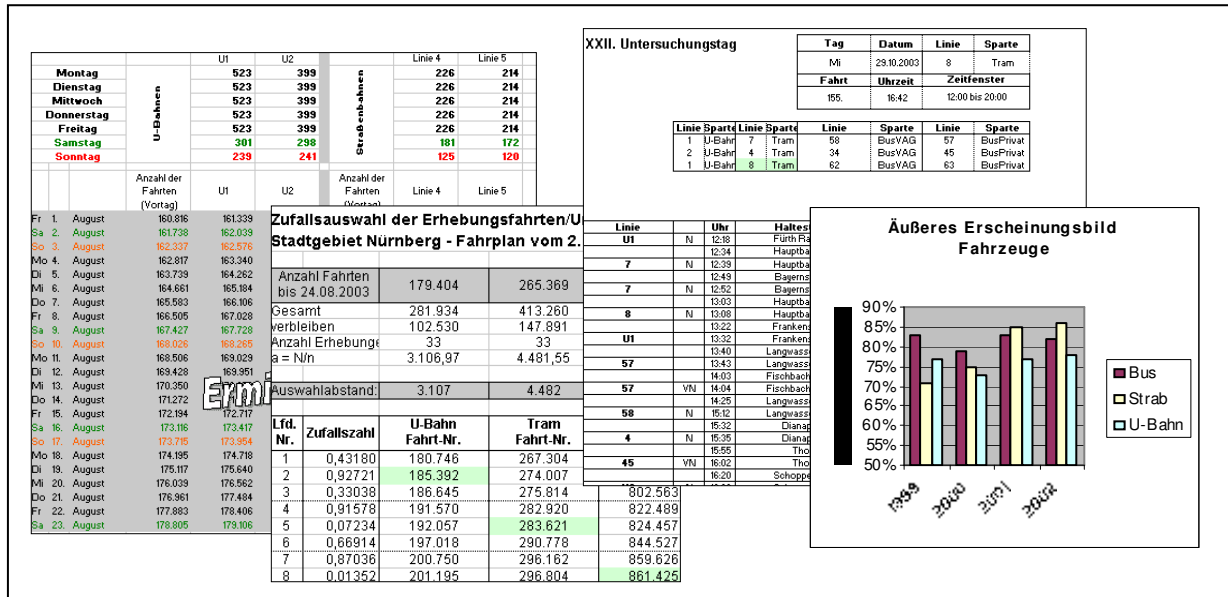


## Messung der Leistungsqualität im ÖPNV Mitarbeiter – Fahrzeuge – Haltestellenanlagen



### Auftraggeber:

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

### Ansprechpartner:

Herr Karl Ludewig  
Tel: 0911/283-4530

### Bearbeitungszeitraum:

Jährliche Erhebungen  
seit 2003

### Leistungen:

- Auswahl der Prüffahrten mittels testierter statistischer Zufallsauswahl
- Bündelung der Erhebungen zu wirtschaftlichen
- Erstellung der Erhebungsfahrpläne für die Qualitätsprüfer
- Erfassung der Prüfergebnisse
- Auswertung der Ergebnisse der Qualitätsbewertung

### Projektbeschreibung:

Nach einem Zufalls-Verfahren wurden für die Städte Nürnberg, Fürth und Erlangen anhand der Jahresfahrtenzahlen im Zeitraum von 1 Jahr für die Sparten U-Bahn, Tram und Bus (VAG / privat) je 80 Fahrten ausgewählt. Diese wurden auf Basis eines vom Lehrstuhl für empirische Wirtschaftsforschung der Universität Erlangen-Nürnberg testierten Verfahrens gebündelt, so dass die Erhebungen wirtschaftlich durchgeführt werden können.

Aus dieser Auswahl wurden „Erhebungsfahrpläne“ für die Qualitätsprüfer erstellt, die es ermöglichen, die ausgewählten Linien innerhalb des geforderten Zeitfensters (Vormittag / Nachmittag / Nacht) durchzuführen. Haltestellenanlagen wurden möglichst linienweise bewertet.

PB-Consult wurde beauftragt neben den VAG-Qualitätsprüfern ca. die Hälfte der Erhebungen selbst durchzuführen. Die in Fragebögen notierten Ergebnisse für Mitarbeiter-, Fahrzeug- und Haltestellenanlagen-Bewertung werden in einer Datenbank erfasst und ausgewertet.

Die Qualitätsprüfung liefert zusammen mit Kundenzufriedenheitsmessungen Ansatzpunkte für Verbesserungsmaßnahmen nach DIN EN 13816:2002.