

Benchmarkingstudie: Testkundeneinsätze zur Bewertung der Servicequalität der Münchener Verkehrsgesellschaft (MVG) im Vergleich mit der Verkehrs-Aktiengesellschaft Nürnberg (VAG)



Auftraggeber:

VAG Verkehrs-Aktiengesellschaft
Nürnberg
Am Plärrer 27
90429 Nürnberg

Betrachtet wurden:

- MVG-Kundencenter
- Haltestellen
- Fahrzeuge und Mitarbeiter der Sparten U-Bahn, Bus, Tram

Ansprechpartner:

Herr Dr. Rainer Müller
0911-283-4600

Projektbeschreibung:

Um Vergleichsdaten für die bei der VAG Nürnberg durchgeführten Qualitätsbewertungen zu erhalten, wurde eine Stichtagserhebung im Stadtgebiet München mit reduziertem Stichprobenumfang geplant, durchgeführt und ausgewertet.

Bearbeitungszeitraum:

2006

Für die Bewertung wurden die Kriterien und -beschreibungen der Qualitätsbewertungen der VAG herangezogen. Anpassungen für das Münchner Netz wurden vorgenommen. Die Erhebungen fanden im MVV-Netz in Ringen 1-8 des Tarifverbundes statt (Ringe 1-4: Innenraum, Ringe 5-8: engerer Außenraum).

Leistungen:

- Erhebungskonzeption und Anpassung der Erhebungsinhalte
- Anpassen der Testkaufszszenarien für die MVG
- Durchführung Mystery-Shopping in München
- Erfassung, Auswertung und Vergleich der Ergebnisse mit denen der VAG
- Berichterlegung und Präsentation