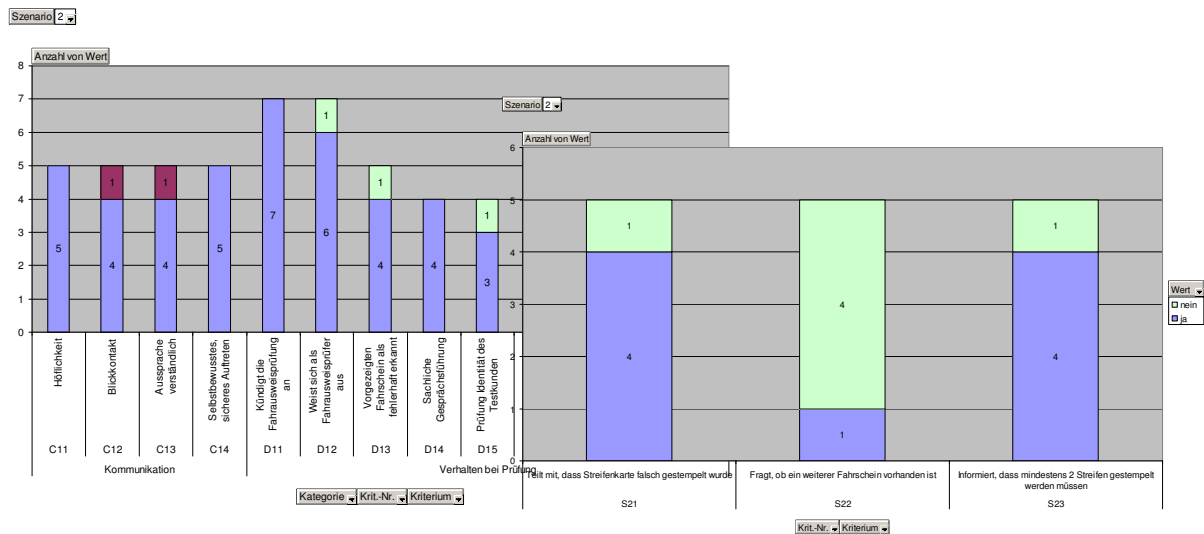


Pilotstudie Servicequalität bei Fahrausweisprüfungen



Auftraggeber:

VAG Nürnberg
Bereich Fahrausweis-
management
Südliche Fürther Straße 5
90338 Nürnberg

Ansprechpartner:

Herr Jürgen Rauch
T: 0911-283-4504

Bearbeitungszeitraum:

2008

Leistungen:

- Erstellung Erhebungsfragebogen zur Bewertung der Fahrausweisprüfer
- Erstellung Szenarien zur Ermittlung der Qualität von Fahrausweisprüfungen
- Rechtliche Absicherung von Schwarz- / „Graufahrten“
- Erprobung Testkundeneinsatz
- Erarbeitung Konzept für kontinuierliche Erhebung der Servicequalität bei Fahrausweisprüfungen

Projektbeschreibung:

Bei einer Pilotstudie sollte überprüft werden, mit welchen Rahmenbedingungen eine kontinuierliche Bewertung der Kontrollleistungen der Fahrausweisprüfer der VAG Nürnberg durchgeführt werden kann. Ziel der Pilotstudie war es, auf Basis von Erfahrungen bei einer Kurz-Erhebung in Nürnberg und Trends der daraus gewonnenen Testfälle ein Konzept für eine kontinuierliche Testkundenbewertung der Fahrausweisprüfungs-Leistungen zu erstellen.

Im Vorfeld wurden mit der VAG Nürnberg die möglichen rechtlichen Konsequenzen sowie die Möglichkeit zur Löschung oder Unkenntlichmachung erhobener Testkundendaten und der Annullierung von Forderungen abgestimmt. In Abstimmung mit dem Auftraggeber wurden 4 mögliche Fälle von Schwarz- bzw. „Graufahrten“ definiert, Testkunden geschult und im Einsatzgebiet der Fahrausweisprüfer mit ungültigen bzw. ohne Fahrschein eingesetzt. Dabei wurde ermittelt, mit welcher Wahrscheinlichkeit die Testkunden die Prüfer im Einsatzgebiet finden bzw. von diesen auch kontrolliert werden. Anhand der erfolgreichen Kontrollen konnten erste Trends hinsichtlich der Kontrollqualität bzw. des Kommunikationsverhaltens und Erscheinungsbild der Fahrausweisprüfer gewonnen werden.

Aus den gewonnenen Erfahrungen wurde anschließend ein Konzept zur kontinuierlichen Bewertung der Serviceleistungen bei der Fahrausweisprüfung erstellt.