



# Das ÖPNV–Qualitätsbarometer Ihr Weg zur höheren Dienstleistungsqualität.

# Was ist das Q-Barometer?

**Q-Barometer = Benchmarkstudie für Servicequalität im öffentlichen Personennahverkehr.**

Bei dem ÖPNV-Qualitätsbarometer „Q-Barometer“ der PB CONSULT handelt es sich um eine Benchmarkstudie, in der die erbrachte Dienstleistungsqualität der teilnehmenden Städte aus Deutschland, Österreich und der Schweiz im 2-Jahres-Rhythmus miteinander verglichen wird. Das Q-Barometer findet 2022 bereits zum siebten Mal statt. Von der grundsätzlichen Methodik entspricht das ÖPNV-Qualitätsbarometer den Anforderun-

gen der Messung der Dienstleistungsqualität nach DIN EN 13816:2002-07. Mittels eines einheitlichen Kriterien- und Szenarienkataloges und einer einheitlichen 4-stufigen Messskala werden durch externes und somit neutrales Bewertungspersonal objektive Ergebnisse gewonnen. Die Erhebungen erfolgen in allen Städten im gleichen Zeitraum, wobei alle Tester in jeder Stadt tätig sind.

## Ziele

- Ermittlung des Ist-Zustands der eigenen Servicequalität
- Gewinnung objektiver Ergebnisse durch externe und neutrale Bewerter
- Aufdecken von Stärken und Schwächen bezüglich der Servicequalität
- Identifikation betrieblicher Verbesserungspotenziale

## Nutzen

- Überprüfungen der eigenen Zielvorgaben der Dienstleistungsqualität
- Möglichkeit des gezielten Nachsteuerns durch Analyse auf Kriterienebene
- Vergleich der eigenen Ergebnisse mit denen anderer ÖPNV-Anbieter
- Aufzeigen von Best-Practice-Beispielen
- Langfristige Beobachtung der Branche und der eigenen Entwicklung der Servicequalität
- Gelegenheit zum Erfahrungsaustausch auf Basis gemeinsamer Kennwerte in Rahmen von Kundenworkshops

## Die zentralen Ergebnisse

- Ermittlung der jeweiligen Rangfolge des Unternehmens (auf Kategorieebene und Gesamtmittelwerte)
- Ermittlung von Gesamtmittelwerten pro Sparte und eines Globalmittelwertes (über alle Ergebnisse)
- Ermittlung von 21 Kategorienergebnissen
- Ermittlung von über 100 Einzelergebnissen auf Kriterienebene
- Herausarbeitung von Extremwerten
- Bilddokumentation der Ergebnisse (Positiv- und Negativbeispiele)

# Durchführung der Bewertung

## 1 Beobachtende Bewertungen

Die Testkunden greifen nicht aktiv ein, sondern beobachten und bewerten (Erscheinungsbild, Funktionalität etc.)



### Fahrzeuge

- Erscheinungsbild
- Fahrgastinformation
- Fahrzeugtechnik



### Fahrpersonal

- Erscheinungsbild
- Servicebereitschaft
- Fahrgastinformation
- Fahrweise und Anschluss
- Fahrgastwechsel



### Haltestellen

- Erscheinungsbild
- Fahrgastinformation
- Verkaufsautomaten
- Beleuchtung



### Verkaufsstellen

- Erscheinungsbild
- Aufenthaltsqualität
- Verkaufseinrichtung
- Wartezeit

## 2 Interaktive Bewertungen

Die Testkunden gehen aktiv auf das Personal zu und führen sog. Szenarien durch, fragen nach, kaufen oder lassen sich beraten.



### Fahrpersonal

- Kommunikationskompetenz
- Beratungskompetenz
- Fachwissen



### Verkaufsstellen + Servicetelefon

- Kommunikationskompetenz
- Beratungskompetenz
- Fachwissen

# Projektfahrplan Q-Barometer 2022

- Teilnahme möglich bis Mai 2022
- Projektkonzeption Juni / Juli 2022
- Durchführung der Bewertungen an 10 Erhebungstagen in 2 Erhebungswellen
- Berichte Dezember 2022
- Anwenderworkshop Frühjahr 2023

## Kosten

### Basis-Paket

#### Bus

- ✓ Bewertung von
  - Fahrzeugen in der Sparte (Bus)
  - Fahrpersonal in der Sparte (Bus)
  - Personal in Verkaufsstellen
  - Personal am Servicetelefon
  - Haltestellen in der Sparte (Bus)
- ✓ Auswertung und Berichtslegung
- ✓ Anwenderworkshop

**PREIS: 9.400€**

### Erweitertes Paket

#### Bus + Tram

- ✓ Bewertung von
  - Fahrzeugen in zwei Sparten (Bus und Tram)
  - Fahrpersonal in zwei Sparten (Bus und Tram)
  - Personal in Verkaufsstellen
  - Personal am Servicetelefon
  - Haltestellen in zwei Sparten (Bus und Team)
- ✓ Auswertung und Berichtslegung
- ✓ Anwenderworkshop

**PREIS: 10.400€**

#### Extra

Bewertungen in weiteren Sparten sind jederzeit möglich.  
Pro zusätzliche Sparte + 1.000€

## Weitere Erhebungsoptionen

- Kontinuierliche Qualitätsbewertung über ein komplettes Kalenderjahr
- Sondererhebungen zu einem „Schwerpunktthema“ wie z.B.
  - Private Verkehrsunternehmen
  - Barrierefreiheit
  - AST
  - Nachtbuslinien

Weitere Erhebungsthemen können selbstverständlich mit dem Auftraggeber vereinbart und durchgeführt werden.

