# DAS ÖPNV-QUALITÄTSBAROMETER



Objektive Qualitätsmessungen im Rahmen des **Q-Barometer** 





Koblenz, 25.April 2018 - Florian Bauer - PBCONSULT GmbH

# ÜBERBLICK





# Was erwartet Sie heute? Wo fahren wir hin?

Was sind objektive Qualitätsmessungen?

**Was ist das Q-Barometer**?

# DIE PB CONSULT





**Gründung 1998** 

Firmensitz: Nürnberg

Projektbüros in München & Kassel

**45 Mitarbeiter** 

**50%** 





50%



# WAS SIND OBJEKTIVE QUALITÄTSMESSUNGEN



# Objektive Qualitätsmessungen definieren sich wie folgt:

- Neutrale Testpersonen erheben nach einheitlichen (Bewertungs-) Vorgaben
- ➤ Die Bewertungen werden verdeckt und unangekündigt durchgeführt (sog. Mystery Shopping)



Die Messungen erfolgen kontinuierlich und nach statistisch abgesicherten Vorgaben

# Übergeordnetes Ziel:

> Steigerung der Dienstleistungsqualität





# VERFAHREN FÜR DIE QUALITÄTSMESSUNGEN

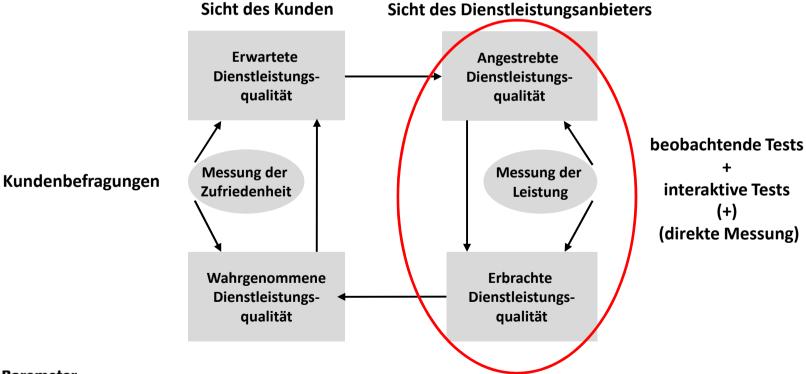


### Grundlage ist die Norm DIN EN 13816:2002 für den

Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr.

Der Dienstleistungs-Qualitätskreis nach DIN 13816

#### Kombination der Messverfahren







# **Q**-Barometer

Personennahverkehr, in der die erbrachte Dienstleistungsqualität der teilnehmenden Städte im 2-Jahres-Rhythmus miteinander verglichen wird. Es entspricht von der grundsätzlichen Methodik den Anforderungen zur Messung der Dienstleistungsqualität nach DIN EN 13816:2002.



# DER Q-BAROMETER



Teilnehmer 2016 + 2018





























#### ZIELE DES Q-BAROMETER



Bei der Qualitätsbewertung im Rahmen des Q-Barometer werden folgende Ziele verfolgt:

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





# INHALTE DER ERHEBUNGEN



Fahrpersonal

Fahrzeuge

Kundencenter

Q-Barometer | Qualitätsbenchmark |

Haltestellen

Servicetelefon

Private Verkaufsstellen

### DIE ZENTRALEN ERGEBNISSE DES Q-BAROMETER



Aus der Qualitätsbewertung werden folgende zentrale Ergebnisse eruiert:

- Ermittlung eines Globalmittelwertes (über alle Ergebnisse)
- > Ermittlung von Gesamtmittelwerten pro Sparte
- > Ermittlung von etwa 20 Kategorienergebnissen
- Ermittlung von etwa 80 Kriterienergebnissen
- Herausarbeitung von Extremwerten
- Bilddokumentation der Ergebnisse (Positiv- und Negativbeispiele)





### DER WORKSHOP DES Q-BAROMETER



Der abschließende Workshop mit allen Teilnehmern bringt folgende Nutzen:

- Diskussion der Ergebnisse
- ➤ Vergleich der eigenen Handlungsvorgaben mit denen anderer ÖPNV-Anbieter
- > Herausarbeitung von Verbesserungspotentialen durch gemeinsame Analyse

#### Ziele:

- > Wissenstransfer unter den Teilnehmern
- > Verbesserung der eigenen Servicequalität



#### DER NUTZEN AUS DEM Q-BAROMETER



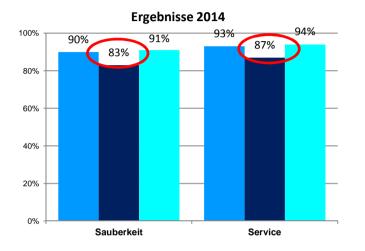
#### Benefits des Q-Barometer sind:

- > Indikator für das Vorhandensein von Qualitätsmängeln
- > Indikator für Qualitätsverbesserungen
- > Überprüfung der eigenen Zielvorgaben der Dienstleistungsqualität
- Möglichkeit des gezielten Nachsteuerns durch Analyse auf Kriterienebene
- ➤ Vergleich der eigenen Ergebnisse mit denen anderer ÖPNV-Anbieter
- Ergänzung zu Kundenzufriedenheitsanalysen zum Aufdecken von Problemdetails/-ursachen
- > Aufzeigen von Best-Practice-Beispielen
- Vertrauenswürdige Basis für interne Diskussionen (mit Mitarbeiter, Geschäftsführung, Betriebsrat,...)
- > Langfristige Beobachtung der eigenen Entwicklung der Servicequalität



#### Indikator für Qualitätsverbesserungen

Ergebnisse 2014

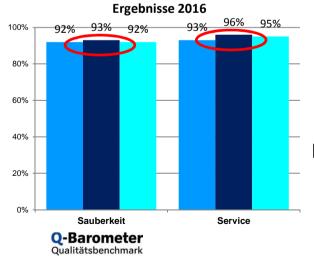


• Analyse



Verbesserung + 10 % bzw. +9 %

Diskussionen mit allen Beteiligten



Umsetzung von Maßnahmen



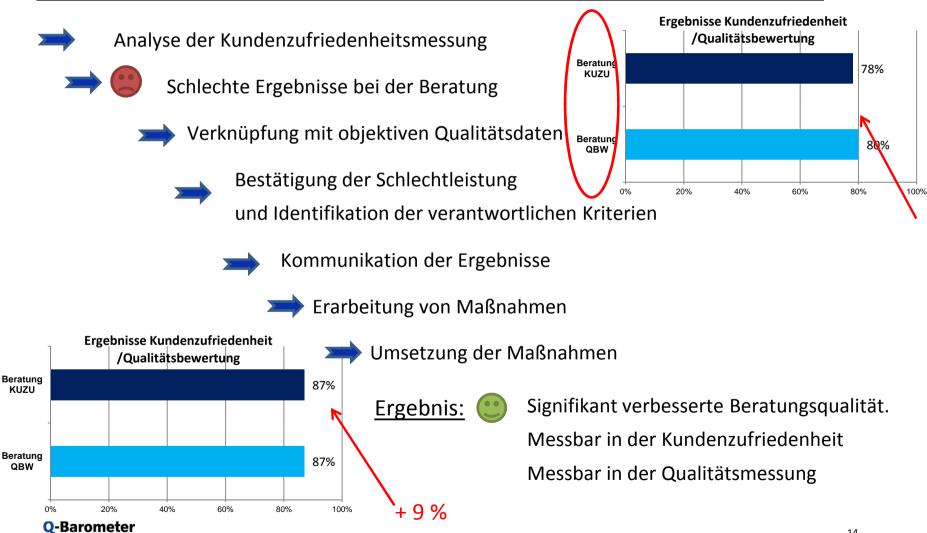


Ergebnisse 2016

Qualitätsbenchmark

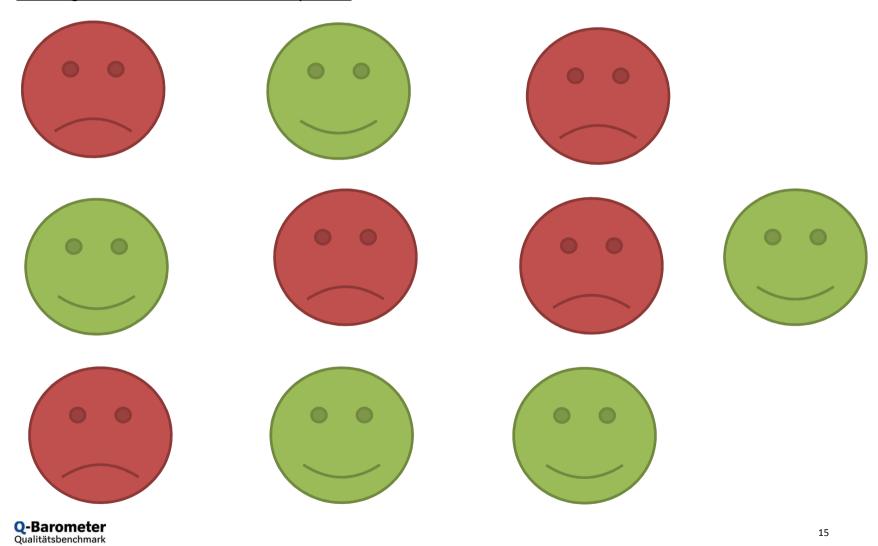


#### Ergänzung zu Kundenzufriedenheitsanalysen zum Aufdecken von Problemdetails/-ursachen





### <u>Aufzeigen von Best-Practice-Beispielen</u>





### <u>Aufzeigen von Best-Practice-Beispielen</u>





















# DAS Q-BAROMETER



# **Q**-Barometer

- Wann findet das n\u00e4chste Q-Barometer statt?
  - > Ab Juli starten die Vorbereitungen

Ist eine Teilnahme noch möglich?

➤ Ja, eine Teilnahme in 2018 ist (noch) möglich.

Unsere Einladung an Sie?







# VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

# Für Fragen stehe ich selbstverständlich gerne zur Verfügung



FLORIAN BAUER Dipl.- Geogr.

+49 911 32239-24 florian.bauer@pbconsult.de