

## Qualitätstests von Mobilitätsangeboten

### Kategorie

- Umsetzungsgrundlage

### Projektphase

- Analyse
- Planung
- Umsetzung
- Fortsetzung
- Evaluierung



Quelle: Kiyoshi Hijiki / Getty Images

### Was sind Qualitätstests von Mobilitätsangeboten?

Bei Qualitätstests von Mobilitätsangeboten nehmen Testpersonen ein zu überprüfendes Mobilitätsangebot in Anspruch, beispielsweise eine Beratung in einem ÖPNV-Kundencenter. Dabei ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die anderen Kundinnen und Kunden nicht ersichtlich, dass es sich um eine Testperson handelt. So soll sichergestellt werden, dass die Rahmenbedingungen des Tests sich nicht von den Rahmenbedingungen der Inanspruchnahme der Dienstleistung durch tatsächliche Kundinnen und Kunden unterscheidet. Im Anschluss an die Testnutzung bewertet die Testperson die Dienstleistung anhand im Vorfeld festgelegter Merkmale und Maßstäbe. Die Analyse der von den Testpersonen erhobenen Daten soll dabei behilflich sein, Stärken, Potenziale, Fehlentwicklungen und Schwachstellen im Mobilitätsangebot aufzudecken.

### Welche Vorteile haben Qualitätstests von Mobilitätsangeboten?

Anders als bei Kundenbefragungen wird bei Qualitätstests von Mobilitätsangeboten nicht die (subjektive) Kundenzufriedenheit gemessen, sondern die Qualität einer Dienstleistung möglichst objektiv anhand festgelegter Merkmale und Maßstäbe bewertet. In der Regel ist eine Kombination beider Instrumente empfehlenswert. So können insbesondere auch anbieterseitige Kriterien mit Kundenwahrnehmungen abgeglichen werden. Soll die Qualität der Dienstleistung für eine bestimmte Zielgruppe ermittelt werden, z. B. Seniorinnen und Senioren, können gezielt Testpersonen mit dem entsprechenden Merkmal ausgewählt werden.

### Wie erfolgt die konkrete Umsetzung?

In der Regel verläuft ein Qualitätstest von Mobilitätsangeboten in drei Phasen:

1. *Planung*: In dieser Phase wird festgelegt, welche Mobilitätsangebote und/oder welche Dienstleistungen in diesem Rahmen getestet und wie viele Tests durchgeführt werden sollen. Es wird ein Bewertungsraster konzipiert, das verschiedene Dimensionen umfasst. Während einer Busfahrt können beispielsweise Dimensionen wie das Erscheinungsbild des Busses (innen und

- außen), das Erscheinungsbild der Fahrkraft oder die Fahrweise bewertet werden.
2. *Datenerhebung*: In dieser Phase nehmen die Testpersonen zu den festgelegten Zeiten und an den festgelegten Teststandorten die zu untersuchende Dienstleistung in Anspruch und bewerten sie anschließend anhand des Bewertungsbogens.
  3. *Analyse und Ableitung von Handlungsempfehlungen*: In dieser Phase werden die erhobenen Bewertungsdaten analysiert und Handlungsempfehlungen zur Verbesserung der Qualität abgeleitet.

Qualitätstests können überall dort durchgeführt werden, wo eine Dienstleistung erbracht wird. Im ÖPNV ist dies beispielsweise im Kundencenter, an der Haltestelle oder im Fahrzeug während einer Fahrt. Die europäische Norm DIN EN 13816, die sich mit der Definition und Festlegung von Leistungszielen und der Messung von Servicequalität im ÖPNV befasst, sieht Testkundinnen und -kunden als eines der Verfahren zur Messung von Leistung vor. Der Einsatz von Testkundinnen und -kunden ist nicht auf entgeltliche Dienstleistungen beschränkt. Auch flexible Ansätze im ÖV können einem Qualitätstest unterzogen werden, beispielsweise Carsharing, Gemeindebusse oder Dorfautos.

## **Herausforderungen bei der Umsetzung**

Der Einsatz von Testkundinnen und -kunden ist ein zeitaufwändiges und kostenintensives Instrument. Je verlässlicher das Ergebnis sein soll, desto mehr Tests müssen durchgeführt werden. Zudem ist die Vorbereitung und die Schulung des Testpersonals sowie dessen Verlässlichkeit zentral.

Werden die Beschäftigten des zu testenden Betriebes nicht im Vorfeld über den grundsätzlich möglichen Einsatz von Testkunden informiert, kann die spätere Bekanntgabe zu einem Verlust von Vertrauen in den Arbeitgeber führen. Wird dagegen im Vorfeld über das Vorhaben informiert, kann es zu einer temporären Verhaltensänderung seitens der Mitarbeitenden kommen, was die Qualität der Ergebnisse der Untersuchung beeinträchtigt.

## **Weitere Hilfen zur Umsetzung**

Kundenbefragung (<https://www.mobilikon.de/umsetzungshilfe/kundenbefragung>)

Vorher-Nachher-Befragung (<https://www.mobilikon.de/umsetzungshilfe/vorher-nachher-befragung>)

## **Quellen**

TraffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, 2007: Qualitätssicherung im ÖPNV. Eine neue Herausforderung (nicht nur) für die Aufgabenträger. In: Der Nahverkehr. Öffentlicher Personenverkehr in Stadt und Region. Heft 9/2007, S. 31 - 36. Düsseldorf. Zugriff: [https://www.traffiq.de/fileadmin/user\\_upload/pdfs/Fachartikel/2007-09\\_Q...](https://www.traffiq.de/fileadmin/user_upload/pdfs/Fachartikel/2007-09_Q...) [abgerufen am 02.12.2022].