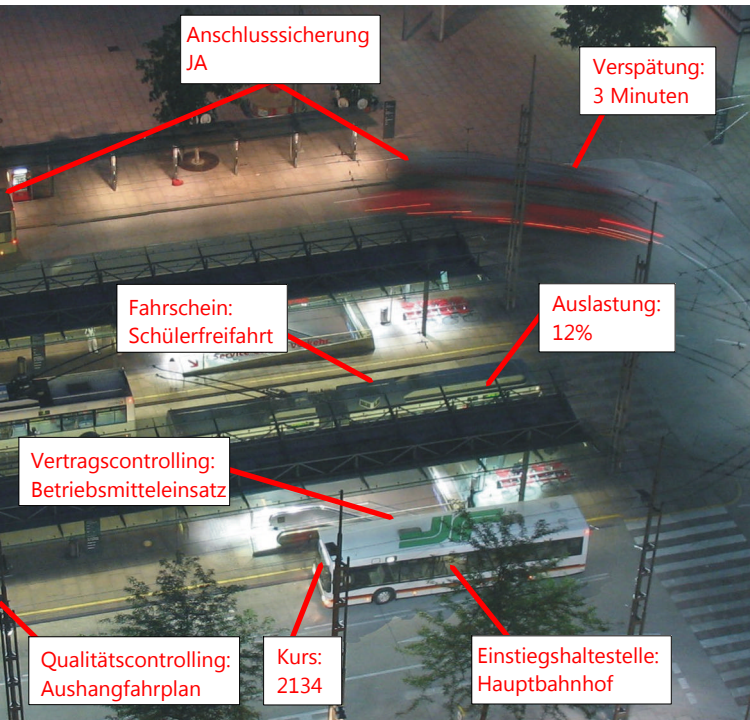


Fahrgastzählung und Messung von Leistung und Zufriedenheit im ÖPNV



Fahrgastzählung

Eine solide Datenbasis zum Fahrgastaufkommen ist Voraussetzung für kundenorientierte Angebotsplanung und Erfolgskontrolle sowie maßgebliche Bemessungsgrundlage für finanzielle Ausgleichsleistungen, Einnahmenaufteilung und Linien-Erlösrechnung in Verkehrsverbänden.

Für die Verlässlichkeit der erhobenen Daten garantieren unsere erfahrenen und geschulten Mitarbeiter. Wir stehen ihnen bei der Entscheidung über die Art der Erhebung, der Methodik sowie des Erhebungsdesign beratend zur Seite und führen für sie auf die jeweiligen Anforderungen zugeschnittene Erhebungen durch.

Erhebungsziele für sie bzw. ihr Unternehmen können u.a. sein:

- *Fahrgastzählungen (Ein- und Aussteigerzählung in den Fahrzeugen oder an Haltestellen)*
- *Fahrkartenerhebungen*
- *Schwerbehindertenerhebungen (gemäß §§ 145 ff SGB (IX))*
- *Fahrtweitenerhebungen im Ausbildungsverkehr (gemäß §45a PBefG)*
- *Erhebung der Umsteiger*



Fahrgastbefragung

Fahrgastbefragungen (Customer Satisfaction Surveys) geben Einblick in die Sicht der Kunden auf Dienstleistungen im Öffentlichen Personennahverkehr. Sie sind ein Maß für die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der subjektiv wahrgenommenen Qualität der Verkehrsdienstleistung und damit ein wichtiger Abgleich zu der von ihnen als Verkehrsdienstleister geplanten und gelieferten Qualität (Qualitätskreis nach der Norm EN 13816).

Wir unterstützen sie bei der Entwicklung und Standardisierung des Fragebogens und helfen bei der Formulierung gezielter Fragestellungen zur Erkundung der Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Fahrgäste und der Auslotung beanstandeter Defizite und Hemmnisse in Ihrem Angebot an Verkehrsdienstleistungen.

Erkenntnisse für sie bzw. ihr Unternehmen können u.a. sein:

- *inwieweit stimmt ihre Vorstellung bzgl. der Corporate Identity ihres Unternehmens mit jener Ihrer Fahrgäste überein?*
- *fühlt sich der Fahrgast als Kunde willkommen?*
- *in welchen Bereichen handeln Sie (nicht) fahrgastgerecht?*
- *was kann getan werden um den Fahrgast zur häufigeren Nutzung ihrer Verkehrsdienstleistungen zu bewegen?*



Vertragscontrolling

Sie haben Verkehrsleistungen an ein Verkehrsunternehmen vergeben und wollen wissen ob ihre Qualitätskriterien eingehalten und die bestellte Leistung in vollem Umfang erbracht wird?

Mittels direkter Leistungsmessung (Direct Performance Measures) überprüfen wir, ob ihre Leistungsanforderungen vollinhaltlich eingehalten werden. Dabei übernehmen wir die gesamte Durchführung des Controllings von der Feldarbeit bis zur Auswertung und Dokumentation.

Justiziable Maßzahlen für das Controlling im ÖPNV können sein:

- *Pünktlichkeit*
- *Zuverlässigkeit*
- *Fahrzeugqualität*
- *Einsatz geforderter Fahrzeugtechnik und deren Funktionalität*
- *Fahrgastinformation im und am Fahrzeug (Haltestellendurchsagen, Zielanzeige)*
- *Anschlussicherung*



“Mystery Shopping”

Unsere speziell geschulten Mitarbeiter treten nach aussen hin als normale Kunden auf und nehmen reale Kundensituationen wahr. Über einen zuvor mit ihnen abgestimmten Kriterienkatalog wird die Qualität der von Ihnen angebotenen Verkehrsdienstleistung bewertet. Dabei steht nicht die subjektive Wahrnehmung, sondern eine möglichst objektive Beurteilung definierter Qualitätskriterien im Zentrum der Bewertung.

Mystery Shopping kann sowohl im Verkehrsmittel als auch am Fahrkartenschalter oder Servicecenter eingesetzt werden.

Mögliche Kriterien zur Bestimmung der Qualität der angebotenen Verkehrsdienstleistung können u.a. sein:

- *Kundenfreundlichkeit*
- *Fachkompetenz (Netz-, Tarif- und Fahrplankenntnisse etc.)*
- *Soziale Kompetenz/Kundenfreundlichkeit (auch in besonderen Situationen wie z.B. Reklamationen)*
- *Fahrweise*
- *Fehlverhalten des Fahrpersonals (Rauchen, Telefonieren, ...)*
- *Erscheinungsbild des Mitarbeiters*
- *Erkennbarkeit & Verfügbarkeit von Informationsmaterialien*



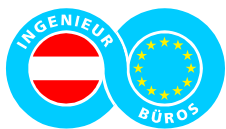
Kontakt

ICRA Dumfarth & Schwap OG

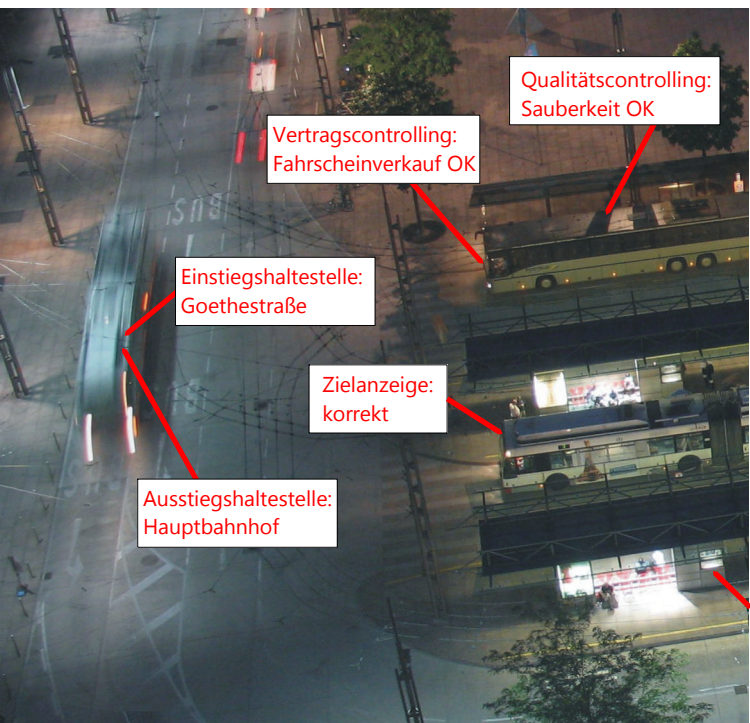
Warwitzstraße 9
5023 Salzburg
Österreich

Tel: +43 (0)662 / 62 44 96

Email: verkehr@icra.at



WISSEN WIE'S
GELINGT.



Qualitätscontrolling:
Sauberkeit OK

Vertragscontrolling:
Fahrscheinverkauf OK

Einstiegshaltestelle:
Goethestraße

Zielanzeige:
korrekt

Ausstiegshaltestelle:
Hauptbahnhof