

Kurzfassung

Die Zielsetzung dieser Bachelorthesis ist die Entwicklung einer Evaluation für ein neu entwickeltes Qualitätsmessinstrument namens „Feedback-Formular“. Was das Feedback-Formular ist und welche Funktionen es besitzt, wird in dieser Ausarbeitung aufgezeigt.

Das Feedback-Formular wurde beim Nahverkehr Rheinland entwickelt, welcher einer der drei Aufgabenträger für den Schienenpersonennahverkehr in Nordrhein-Westfalen ist.

Mit Hilfe der Ergebnisse aus der entwickelten Evaluation sollen dem Nahverkehr Rheinland Hinweise gegeben werden, wie die erste Version des Qualitätsmessinstrumentes verbessert werden kann.

Aufgrund einer sehr geringen Teilnehmeranzahl der Evaluation werden die Ergebnisse nicht quantitativ im Bezug zueinander gesetzt. Es kann außerdem wegen der geringen Teilnehmerzahl keine repräsentative Aussage erfolgen.

Jedoch wurden gute Erkenntnisse aus den Eingaben gezogen, welche dem Nahverkehr Rheinland als Handlungsempfehlungen für eine Verbesserung der ersten Version mitgeteilt werden.

Die Funktion eines Qualitätsmanagements, wie es in der Industrie und im Gewerbe, jedoch auch im Schienenpersonennahverkehr angewendet wird, ist Teil dieser Bachelorthesis.

Hierbei wird die Bedeutung, die Auswirkung und Zielsetzung von Qualitätsmanagement im SPNV erläutert.

Um die Arbeit eines Aufgabenträgers im Schienenpersonennahverkehr besser zu verstehen, erfolgt eine Beschreibung der Arbeit beim Nahverkehr Rheinland, also seinen Aufgaben und ihrer Zielsetzung.

Außerdem werden die bisherigen Qualitätsmanagementinstrumente beim Nahverkehr Rheinland aufgezeigt und es findet eine Einordnung des neu entwickelten Qualitätsmessinstruments, dem Feedback-Formular, in das bestehende Qualitätsmanagement statt.

Des Weiteren wird der Nahverkehr Rheinland mit drei anderen Aufgabenträgern in Deutschland anhand des jeweils eingesetzten Qualitätsmanagement verglichen und es wurden aus diesem Vergleich weitere Handlungsempfehlungen für den Nahverkehr Rheinland gezogen.

Die wesentlichen Ergebnisse dieser Ausarbeitung zeigen, dass das Feedback-Formular in seinem Aufbau teilweise verbesserungswürdig ist, jedoch zu einem festen Bestandteil des Qualitätsmanagements des Nahverkehr Rheinland werden kann.

Andere Aufgabenträger zeigen bereits an einer ähnlichen Entwicklung Interesse.

Jedoch könnte das Qualitätsmanagement beim Nahverkehr Rheinland ausgebaut werden.

Ein gutes Beispiel ist hierfür die Arbeit des Verkehrsverbund Rhein-Ruhr. Außerdem bieten Anreizsysteme wie Bonus- und Maluszahlungen eine Möglichkeit EVU zu einer proaktiven Steigerung ihrer Qualität zu veranlassen. Die Implementierung eines derartigen Anreizsystems steht jedoch im Konflikt mit knappen Mitteln zur Finanzierung des SPNV-Angebots.

Abstract

The aim of this bachelor thesis is to develop an evaluation for a newly developed quality measuring instrument called the "Feedback Form". The explanation of the feedback form and the containing features, are shown in this elaboration. The feedback form was developed at Nahverkehr Rheinland, which is one of the three task carrier for local rail transport in north rhine-westphalia.

With the help of the results of the developed evaluation, the Nahverkehr Rheinland is to be given information on how the first version of the quality measurement instrument can be improved.

Due to a very small number of participants in the evaluation, the results are not quantitatively related. Moreover, because of the low number of participants, no representative statement can be made. However, good insights were drawn from the inputs, which are communicated to Nahverkehr Rheinland as recommendations for the improvement of the first version.

The function of quality management, as applied in the industry and in the trade, but also in rail transport, is part of this bachelor thesis. The importance, the impact and the objectives of quality management in the local rail transport are explained here.

In order to better understand the work of a task carrier at Nahverkehr Rheinland, a description of the work is carried out with regard to the local traffic, ie its tasks and its objectives.

In addition, the existing quality management instruments for Nahverkehr Rheinland are presented and a classification of the newly developed quality measurement instrument is presented, the "feedback form", into the existing quality management.

In addition, the Nahverkehr Rheinland is compared with three further tasks in germany on the basis of the quality management used in each case, and further recommendations for the use of the local transport network are taken from this comparison.

The main results of this work show that the feedback form is partly an improvement in its structure, but can become an integral part of the quality management of Nahverkehr Rheinland. Other tasks have already shown interest in a similar development. However, the quality management of the local transport network could be expanded. A good example of this is the work of the Verkehrsverband Rhein-Ruhr. In addition, incentive systems such as bonus and malus payments provide an opportunity for rail transport company to proactively increase their quality. However, the implementation of such an incentive system is in conflict with the tight resources available to finance the local traffic transport supply.