



Daniel Seemann

27. April 2023

Mystery Shopping moobil+

Was ist Mystery Shopping?

Unter dem Begriff Mystery Shopping bzw. Testkauf werden Verfahren zur Erhebung von Dienstleistungsqualität subsumiert, bei denen geschulte Beobachter, sogenannte Testkäufer oder Testkunden, als normale Kunden auftreten und reale Kundensituationen wahrnehmen. Sie soll den Stand der Dienstleistungsqualität feststellen und aufdecken, in welchen Bereichen Mängel auftreten.

Mystery Shopping moobil+

Testzeitraum:

Oktober/November 2022

Testumfang:

43 Qualitätsvorgaben in 9 Szenarien auf 130 Testfahrten (auf allen moobil+Linien)

Die ursprünglich geplanten Rollstuhl-Szenarien werden noch nachgeholt, da keine Testfahrer rekrutiert werden konnten, welche sich aufgrund der schlechten Wettersituation bereiterklärten teilzunehmen.



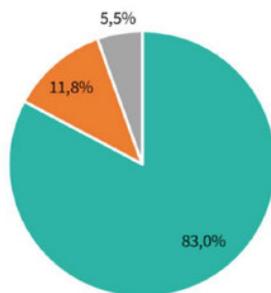
27.04.2023

Daniel Seemann (Mobilitätsmanager CLP)

3

Mystery Shopping moobil+

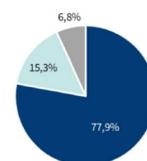
Qualitätsvorgaben gesamt



■ eingehalten ■ nicht eingehalten ■ Sonstiges

Generell hat die Mystery Shopping-Aktion gezeigt, dass moobil+ im Landkreis Cloppenburg gut funktioniert und die meisten Qualitätsvorgaben eingehalten worden sind.

Zum Vergleich das Ergebnis aus dem Landkreis Vechta:



■ Eingehaltene Qualitätsvorgaben
■ Nicht eingehaltene Qualitätsvorgaben
■ Sonstiges

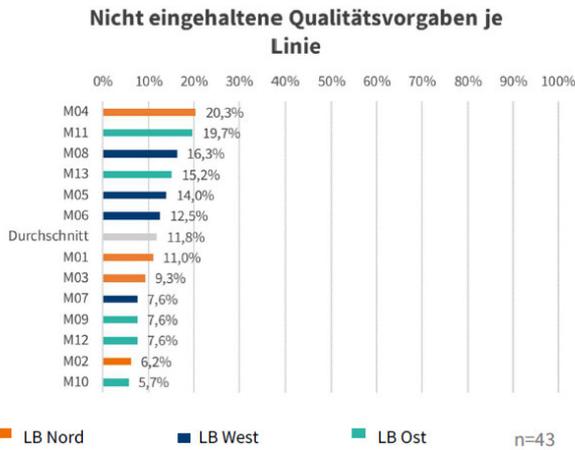


27.04.2023

Daniel Seemann (Mobilitätsmanager CLP)

4

Mystery Shopping moobil+



Farblich sind die Linienbündel dargestellt:

Linienbündel Nord:

- M01 Saterland
- M02 Barßel
- M03 Friesoythe
- M04 Bösel

Linienbündel West:

- M05 Molbergen
- M06 Lindern
- M07 Lönningen
- M08 Essen (Oldb.)

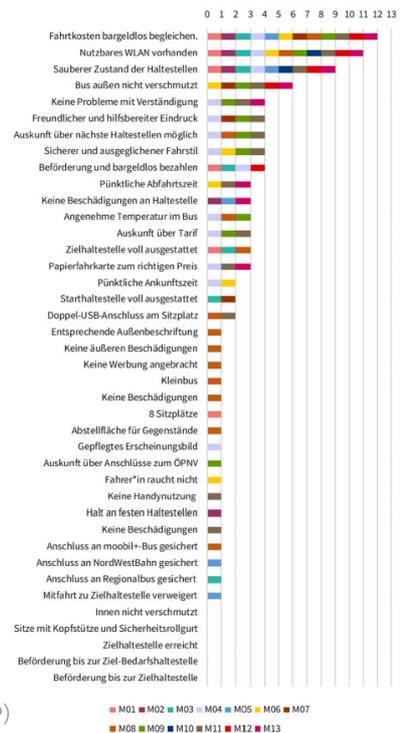
Linienbündel Ost:

- M09 Garrel
- M10 Cloppenburg
- M11 Emstek
- M12 Cappeln
- M13 Lastrup

Mystery Shopping moobil+

Übersicht der nicht eingehaltenen Qualitätsvorgaben nach Linien:

- Insgesamt wurde auf allen Linien mit ca. 83 % der Großteil der Qualitätsvorgaben eingehalten.
- Ca. 12 % der Qualitätsvorgaben wurden insgesamt nicht eingehalten,
- bei ca. 5 % der Qualitätsvorgaben wurde „Sonstiges“ angegeben. Dazu gehörten Situationen, in denen es Besonderheiten gab oder die Szenarien nicht wie geplant durchgeführt werden konnten.



Mystery Shopping moobil+

Zusammengefasst fielen folgende Schwerpunkte auf:

- Das bargeldlose Bezahlen hatte in vielen Fällen nicht funktioniert
- Verfügbarkeit des WLANs war in vielen Fällen nicht gegeben.
- Die NordWestBahn war im Erhebungszeitraum häufig verspätet. Dies führte zu verpassten Anschlüssen und längeren Wartezeiten für die Erhebenden.
- Die Erhebenden gaben an, dass die M04 häufiger verspätet war (*Fahrpersonal wurde daraufhin direkt gewechselt*).
- Die Buchung über die Website war aus unbekanntem Gründen manchmal nicht möglich, alternativ konnte aber immer über die Mobilitätszentrale gebucht werden.
- Sauberkeit der Busse von außen (Erhebungszeitraum Winter) sowie Zustand der Haltestellen kann vereinzelt noch verbessert werden.
- Das Engagement der Fahrer*innen war entscheidend für den Betrieb von moobil+. Die Linien, bei denen das Verhalten der Fahrer*innen von den Qualitätsvorgaben abgewichen ist, schnitten am schlechtesten ab.
- Gleichzeitig wurde anhand der Mystery Shopping Aktion deutlich, dass der Großteil gut funktionierte und in welchen Bereichen Qualitätsvorgaben überwiegend erfüllt werden.

Mystery Shopping moobil+

Sämtliche Ergebnisse wurden den Verkehrsunternehmen zusammen mit dem Forschungsinstitut ILS und dem Landkreis vorgestellt und die Erkenntnisse diesen im Nachgang zur Verfügung gestellt. Die ersten Umsetzungen durch die Verkehrsunternehmen erfolgten bereits sehr kurzfristig.

Bezüglich der mobilen digitalen Angebote (z. B. bargeldloses Bezahlen, WLAN) prüfen der Landkreis und die Verkehrsunternehmer bereits alternative Systeme, die auch zukünftige Erweiterungen mit abbilden können.

Fazit:

Die Mystery Shopping-Aktion ist bis jetzt (Rollstuhlfahrer werden nachgeholt) ein voller Erfolg, da ungefiltert über eine neutrale Instanz (Forschungsinstitut und neutrale Testkunden) die Einhaltung der vertraglichen Vorgaben geprüft werden können. Der Landkreis erhält eine gute Rückmeldung in Form eines umfassenden Berichtes sowie potentielle Handlungsempfehlungen.

Diese Form der versteckten Qualitätserhebung wird in regelmäßigen Abständen empfohlen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

moobil+ Landkreis Cloppenburg

Mobilitätsmanager: Daniel Seemann

Mobilitätszentrale

Pingel Anton 23

49661 Cloppenburg

Telefon 0800 30 30 20 1

info@clp.moobilplus.de

Öffnungszeiten: Mo - Fr von 06.00 - 19.00 Uhr

www.moobilplus.de

Folge uns auf:

