

IV. Kurzfassung

Die vorliegende Arbeit analysiert die Qualitätsmessung und Qualitätssicherung im öffentlichen Busverkehr vor dem Hintergrund steigender Anforderungen an Leistungsfähigkeit, Transparenz und Fahrgastorientierung. Qualität gilt als zentrale Steuerungsgröße, wird jedoch in der Praxis häufig selektiv operationalisiert und nur begrenzt institutionell integriert. Vor diesem Spannungsfeld zwischen normativem Anspruch und operativer Umsetzung setzt die Untersuchung an.

Ziel der Arbeit ist es, die theoretischen und normativen Grundlagen der Qualitätsmessung systematisch aufzuarbeiten, deren praktische Umsetzung im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr zu untersuchen und daraus strukturelle Schlussfolgerungen für die Weiterentwicklung der Qualitätssteuerung abzuleiten. Im Zentrum steht die Frage, wie Qualität definiert, gemessen und gesteuert wird und inwiefern institutionelle Rollenverteilungen die Wirksamkeit von Qualitätsmessung prägen.

Methodisch basiert die Arbeit auf einer Literatur- und Dokumentenanalyse einschlägiger Normen und Modelle sowie auf leitfadengestützten Experteninterviews mit Vertretern von Verkehrsverbund, Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen. Die qualitative Auswertung erfolgt auf Grundlage eines entwickelten theoretischen Bezugsrahmens, der Theorie, Norm und empirische Praxis systematisch miteinander verknüpft.

Die Ergebnisse zeigen, dass Qualität im öffentlichen Busverkehr als mehrdimensionales und akteursabhängiges Steuerungskonstrukt ausgestaltet ist. Objektive Leistungskennzahlen dominieren die Steuerung, während subjektive Qualitätswahrnehmungen trotz normativer Relevanz strukturell untergeordnet bleiben. Theoretische Modelle und normative Rahmenwerke besitzen Orientierungsfunktion, entfalten jedoch nur dann Steuerungswirkung, wenn sie institutionell eingebettet und mit klaren Verantwortlichkeiten verknüpft sind.

Die Arbeit leistet einen Beitrag zur wissenschaftlichen Weiterentwicklung des Qualitätsbegriffs im öffentlichen Verkehr und zeigt praxisrelevante Ansatzpunkte für eine konsistentere und institutionell integrierte Qualitätssteuerung im öffentlichen Busverkehr auf.

V. Abstract

This thesis examines quality measurement and quality assurance in public bus transport against the backdrop of increasing demands for performance, transparency, and passenger orientation. Although quality functions as a central management variable, it is frequently measured in a fragmented manner and only partially integrated into effective steering processes. The study addresses this tension between normative expectations and operational implementation.

The objective of the thesis is to systematize the theoretical and normative foundations of quality measurement, to analyze their practical implementation within the Verkehrsverbund Rhein-Ruhr, and to derive structural implications for the further development of quality assurance in bus transport. The analysis focuses on how quality is defined, measured, and managed, and on how institutional roles shape the steering effects of quality measurement.

Methodologically, the study follows a qualitative research design. It combines an extensive review of academic literature and regulatory documents with semi structured expert interviews conducted with representatives of the transport association, public authorities, and operating companies. The qualitative analysis is guided by a theoretical framework developed specifically for this thesis, enabling a systematic linkage between theory, normative standards, and empirical findings.

The results demonstrate that quality in public bus transport operates as a multidimensional and actor dependent management construct. Objective and technically measurable performance indicators dominate steering practice, while subjective passenger related quality dimensions remain structurally underrepresented despite their normative relevance. Theoretical models and regulatory frameworks provide conceptual orientation, yet their steering effect remains limited when institutional responsibilities and governance structures are not systematically integrated.

The thesis contributes to the academic understanding of quality measurement as an institutionally embedded governance process and identifies practical entry points for a more coherent, integrated, and effective quality management approach in public bus transport.