

## **Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr HSLU-Studie untersucht die Methoden zur Messung der Qualität**

Die Qualität der Dienstleistungen im öffentlichen Verkehr wird immer wichtiger. Besonders der Umgang der Transportunternehmen mit Beschwerden von Kunden wurde bislang unterschätzt. Angebotsveränderungen wirken sich auf die Zufriedenheit der Kunden und auf wirtschaftliche Kenngrößen der Transportunternehmen aus. Diese Wirkungen sind aber bisher kaum untersucht worden. Eine Studie der HSLU analysiert und bewertet verschiedene Methoden zur Messung der Qualität im ÖV und entwickelt Vorschläge zu deren Weiterentwicklung. Denn letztlich soll ein gutes Qualitätsmanagement für die Unternehmen im öffentlichen Verkehr einen direkt spürbaren Mehrwert bringen. (Sprachen: de und fr)

### Weitere Informationen:

HSLU-Studie: Schlussbericht (deutsche Langversion):

[www.hslu.ch/itw-working-paper-series-mobilitaet-01-2009.pdf](http://www.hslu.ch/itw-working-paper-series-mobilitaet-01-2009.pdf)

## **Mesure de la qualité des services dans le domaine des TP La Haute école d'économie de Lucerne développe une méthodologie**

La qualité des services est un aspect qui n'a cessé de gagner de l'importance dans le domaine des transports publics. Une étude de la Haute école d'économie de Lucerne évalue une vaste palette de méthodes de mesure de la qualité qui mettent notamment en évidence des faiblesses dans la manière dont les entreprises de transports gèrent les plaintes de la clientèle. Jusqu'à présent, les effets provoqués par la modification de l'offre ou des paramètres économiques de ces entreprises n'ont en effet guère été étudiés. L'étude établit des propositions en vue de développer les mesures de qualité utilisés dans le contexte des TP. Il est en effet évident qu'une bonne gestion de la qualité constitue à terme une plus value dans ce domaine. (langue: allemand et français)

### Pour plus d'informations:

Lien vers le rapport final (en allemand)

[www.hslu.ch/itw-working-paper-series-mobilitaet-01-2009.pdf](http://www.hslu.ch/itw-working-paper-series-mobilitaet-01-2009.pdf)

05.05.2009

## **La qualité des services dans le domaine des transports publics**

Institut für Tourismuswirtschaft ITW  
**Roger Sonderegger**

T 041 228 42 18  
roger.sonderegger@hslu.ch

Lucerne, 14 janvier 2009  
Page 1/1

### **Résumé**

La qualité des services est un aspect qui n'a cessé de gagner de l'importance dans le domaine des transports publics, tant chez les commanditaires des prestations de trafic voyageurs régional que chez les entreprises de transports ; cette tendance devrait se confirmer durant les années à venir. Cette constatation résulte d'une part d'une enquête effectuée auprès des experts des organisations commanditaires, et d'autre part du questionnement de 32 entreprises de transports en Suisse alémanique interrogées dans le cadre d'une étude de la Haute école d'économie de Lucerne.

Les entreprises de transports utilisent le plus souvent des sources internes de l'entreprise pour obtenir des informations sur la qualité de leurs services. Ainsi, une partie des organisations commanditaires procède périodiquement à des enquêtes auprès des voyageurs ou de la population. En général, les résultats sont utilisés pour mettre en lumière des approches qui permettent d'améliorer la qualité. L'une des faiblesses révélées par cette méthode est la manière de gérer les plaintes de la clientèle par les entreprises de transports. Or, jusqu'à présent, les effets provoqués par la modification de l'offre ou des paramètres économiques de ces entreprises n'ont guère été étudiés.

La présente étude discute et évalue une vaste palette de méthodes de mesure de la qualité ; elle en déduit des propositions en vue de développer les méthodes de mesure utilisées dans le contexte des transports publics. Il apparaît que l'intégration prévue de critères de qualité dans la procédure d'indemnisation appliquée dans le domaine des TP ne constitue pas une solution de facilité.

Exécutants:

Roger Sonderegger, Helmut Schäd, Nora Schönhauser, Andrea Baumgartner und Sonam Martig

*Etude financée par la Haute école spécialisée de Lucerne - gestion*

Rapport final (allemand) : <http://www.hslu.ch/itw-working-paper-series-mobilitaet-01-2009.pdf>