

## **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

## **Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr**

Institut für Tourismuswirtschaft ITW  
**Roger Sonderegger**

T direkt +41 41 228 42 18  
roger.sonderegger@hslu.ch

Luzern, 14. Januar 2009  
Seite 1/11

### **Kurzbericht mit ausgewählten Ergebnissen**

**„Qualität ist kein Selbstzweck; sie muss für das Unternehmen zu Mehreinnahmen führen.“**

*Dr. Lichtenegger, Wiener Linien*

**„Qualität ist wenn der Kunde zurückkommt, und nicht die Ware“**

*Lawerentz, Balling und Fleischer 2002 in Eichmann (2005, p. 222)*

**“If you can't measure, you can't manage“**

*EFQM*

Roger Sonderegger (Projektleiter), Helmut Schad  
unter Mitarbeit von Nora Schönhauser, Andrea Baumgartner und Sonam Martig

*Gefördert durch die Hochschule Luzern – Wirtschaft*

Luzern, 14. Januar 2009

Seite 2/11

Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr – Kurzbericht mit ausgewählten Ergebnissen

## **Abstract**

Das Thema Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr hat in den letzten Jahren sowohl bei Bestellern von Leistungen des regionalen Personenverkehrs als auch bei den Transportunternehmen an Bedeutung gewonnen und wird in den kommenden Jahren noch wichtiger werden. Dies ergaben Expertenbefragungen bei Bestellerorganisationen des öffentlichen Verkehrs sowie eine Befragung von 32 Transportunternehmen in der Deutschschweiz. Transportunternehmen nutzen in starkem Masse betriebsinterne Quellen für die Gewinnung von Aussagen über die Dienstleistungsqualität; ein Teil der Besteller führt regelmässig Befragungen von Kunden durch oder befragt die Bevölkerung zur Qualität im öV. In der Studie werden Vorschläge zur Weiterentwicklung des Controllings der Dienstleistungsqualität in Unternehmen, zur Integration der Qualität in das Abgeltungsverfahren im öV sowie zu einzelnen Befragungsmethoden unterbreitet.

## **1. Projektziele und Untersuchungskonzept**

Seit der Bahnreform wird in der Schweiz der Fernverkehr eigenwirtschaftlich durch die SBB erbracht. Der Regionalverkehr und der Ortsverkehr werden in der Regel durch die Kantone und die Gemeinden (Ortsverkehr) bestellt und durch eine Vielzahl von Transportunternehmen erstellt. Seit her ist die Qualität des öffentlichen Verkehrs ins Blickfeld von Unternehmen, Bestellerorganisationen und weiteren öffentlichen Stellen getreten. Dies zeigen unter anderem die wachsende Zahl von qualitätszertifizierten Transportunternehmen und die zunehmende Überprüfung von Leistungsmerkmalen im öffentlichen Verkehr durch Bestellerorganisationen und Transportunternehmen.

Mehrere Aspekte der heutigen Praxis in der Qualitätsmessung wurden für die Schweiz noch nicht systematisch untersucht: einerseits die methodische Konzeption und Durchführung von Qualitätsmessungen im öffentlichen Verkehr, andererseits die Institutionalisierung des Qualitätsmanagements in Transportunternehmen sowie bei Bestellerorganisationen (Kantonale Ämter, Verkehrsverbände/Zweckverbände sowie Bundesamt für Verkehr).

Die Vertiefung des Wissensstands zur Praxis in der Schweiz war das Hauptziel der hier dokumentierten Studie, die vollständig aus Forschungsmitteln der Hochschule Luzern finanziert wurde (zur Langfassung siehe Schad, Sonderegger und Schönhauser 2009). Die Arbeit basiert auf einer Analyse der (deutschsprachigen) Fachliteratur, Expertengesprächen mit acht Vertretern (kantonalen) Organisationen, die Leistungen im regionalen Personenverkehr bestellen, sowie einer schriftlichen Befragung von (netto) 32 deutschschweizerischen Transportunternehmen. Die zentralen Ziele des Projektes waren dabei:

- Darstellung des Status quo und der Entwicklungsperspektiven von Qualitätsmessungen im öffentlichen Verkehr in der Schweiz und Bewertung des Standes vor dem Hintergrund von Erfahrungen im Ausland.
- Bereitstellen von Hinweisen für Transportunternehmen und Besteller von ÖV-Leistungen für die Weiterentwicklung von Qualitätsmessungen.

Luzern, 14. Januar 2009

Seite 3/11

Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr – Kurzbericht mit ausgewählten Ergebnissen

Um einen Überblick über den aktuellen Stand der Diskussionen im Schweizer ÖV zu erhalten, ist deshalb eine Kenntnis der Qualitätsbemühungen sowohl bei den Bestellerorganisationen als auch bei den Unternehmen selbst notwendig. Im hier dokumentierten Forschungsprojekt wurden leitfadengestützte Gespräche mit sieben Bestellerorganisationen geführt, und die 40 grössten Transportunternehmen wurden mit einem ausführlichen schriftlichen Fragebogen befragt. 32 der 40 angeschriebenen Unternehmen beantworteten die Anfrage, was einem Rücklauf von 80% entspricht. Ergänzt wurde die Untersuchung durch eine Literaturanalyse. Aus praktischen Gründen (Sprache) wurde der Perimeter auf die Deutschschweiz festgelegt.

## **2. Die Bedeutung der Dienstleistungsqualität für den öffentlichen Verkehr**

Seit der Bahnreform funktioniert der öffentliche Verkehr in der Schweiz stärker wettbewerbsorientiert. Die Transportunternehmen sind im regionalen Personenverkehr und im Ortsverkehr zu Auftragnehmern der öffentlichen Hand geworden. Die Forderung nach einer stärkeren Berücksichtigung der Qualität bei der Entwicklung des öffentlichen Verkehrsangebots ist aus mehreren Gründen entstanden:

- Die Bestellerorganisationen verlangen häufig eine messbare Leistungsqualität für die Abgeltung von gemeinwirtschaftlichen Leistungen der Transportunternehmen.
- Die Transportunternehmen stehen untereinander stärker im Wettbewerb und versuchen, sich mit einer stärkeren Kundenorientierung gegenüber anderen Unternehmen zu profilieren.
- Die Erwartungen der Politik an die Transportunternehmen steigen, weil man von ihnen einen Beitrag zum Abbau von Verkehrsproblemen erwartet.
- Der öffentliche Verkehr hat sich von einem Anbieter- zu einem Nachfragermarkt gewandelt. Viele Fahrgäste sind mittlerweile in Bezug auf die Verkehrsmittel wahlfrei und stellen hohe Anforderungen an die Dienstleistungsqualität. Sie nutzen die Angebote nur, wenn Mindeststandards der Servicequalität erfüllt sind.

Gemäss der Definition der Normenfamilie von ISO 9000:2000 kann Qualität wie folgt definiert werden: „Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen.“ Damit sind also die Eigenschaften und die Beschaffenheit eines Angebotes am Markt angesprochen. Die Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung gibt also an, wie gut ein Produkt oder eine Dienstleistung die Erwartungen des Kunden erfüllen. Für ein Unternehmen im öffentlichen Verkehr soll das Qualitätsmanagement einen direkt spürbaren Mehrwert bringen. Qualitätsmanagement heisst unter anderem, die Zufriedenheit der Kunden zu sichern, Fehlinvestitionen zu vermeiden und durch Effizienzsteigerung ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis zu erreichen. Schliesslich soll das Qualitätsmanagement den unternehmerischen Erfolg langfristig sichern.

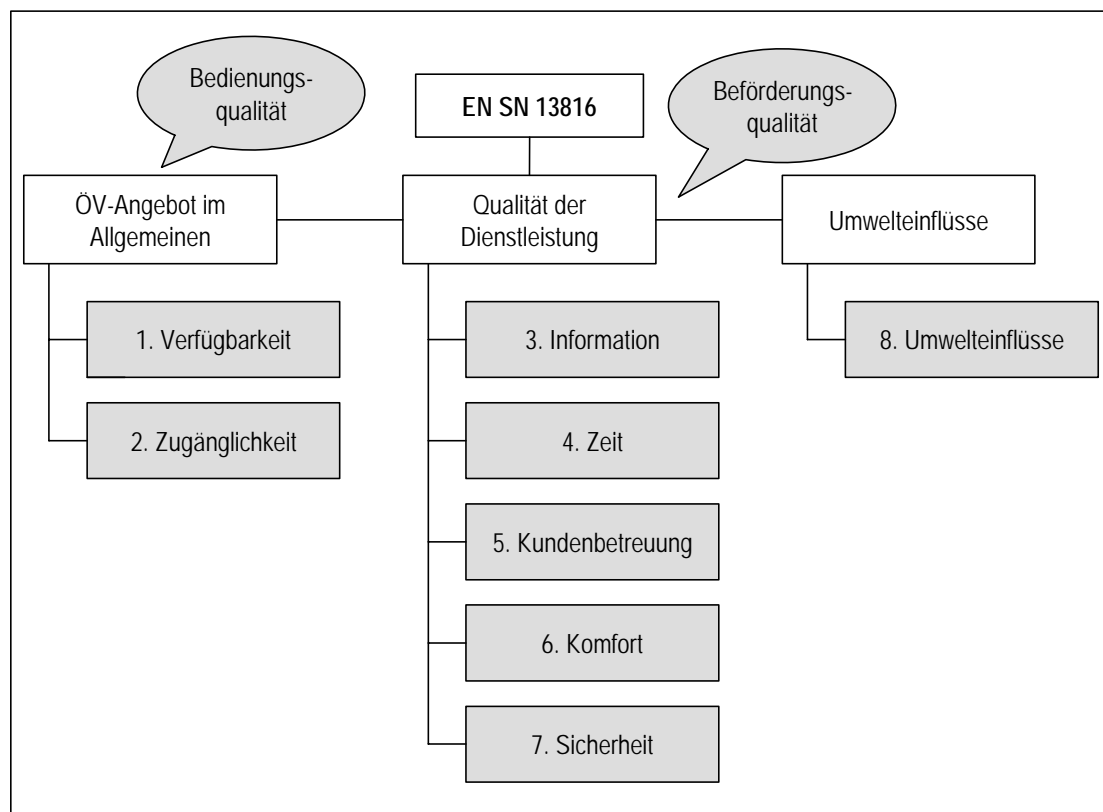
Bei der Qualitätsmessung wird zwischen subjektiven und objektive Messverfahren unterschieden. Letztere werden manchmal auch als „harte“ Qualitätsmessungen bezeichnet. Sie werden häufig für die Messung der erbrachten Leistungsqualität bei Pünktlichkeit, Takt, Bedienungszeiten, Fahrzeugausstattung, Platzangebot, Fahrtenausfällen und ähnlichem eingesetzt. Solche Messungen lassen sich mit Checklisten und der Auswertung von Prozessdaten der Unternehmen relativ einfach durchführen. Daneben kommen im öffentlichen Verkehr häufig auch Testkunden in so genannten Mystery Shopping Surveys zum Einsatz.

Qualitätsmessungen, die sich auf die von Kunden wahrgenommene Leistungsqualität beziehen, werden in Form von subjektiven Messungen durchgeführt: zum Beispiel, wenn es um Merkmale wie das subjektive Sicherheitsempfinden, die Servicequalität des Personals, die Bequemlichkeit und

den Komfort etc. geht. Hierfür kommen im öffentlichen Verkehr häufig Kundenbefragungen zum Einsatz, in einigen Fällen auch Befragungen der Bevölkerung. Alternative Messverfahren versuchen, die Qualität anhand von so genannt „kritischen Ereignisse“ oder besonderer Probleme im Dienstleistungsprozess zu erfassen. Kundenforen, Fahrgastbeiräte und Kundenwerkstätten wiederum nutzen Kundenurteile nicht nur für das Gewinnen von Aussagen über die Qualität, sondern beteiligen die Kunden auch an der Entwicklung von qualitätssteigernden Massnahmen.

Für die Messung der Kundenzufriedenheit ist in Europa die Europäische Norm (EN) 13816 zur Messung der Qualität von Dienstleistungen des öffentlichen Verkehrs besonders wichtig. Die EN 13816 ist auch eine Schweizer Norm (SN 13816). Sie sieht als Erfassungsmethoden Kundenzufriedenheitsbefragungen, die direkte Leistungsmessung sowie Mystery Shopping Surveys (Testkundenmethode) vor. Die EN/SN 13816 lehnt sich mit ihrem Konzept des „Qualitätszirkels“ an das in der Qualitätsforschung entwickelte Gap-Modell an und macht Vorschläge zu den Qualitätskriterien, die erhoben werden sollten (s. Abb. 1).

**Abbildung 1: Qualitätskriterien der 1. Ebene in der SN EN 13816**



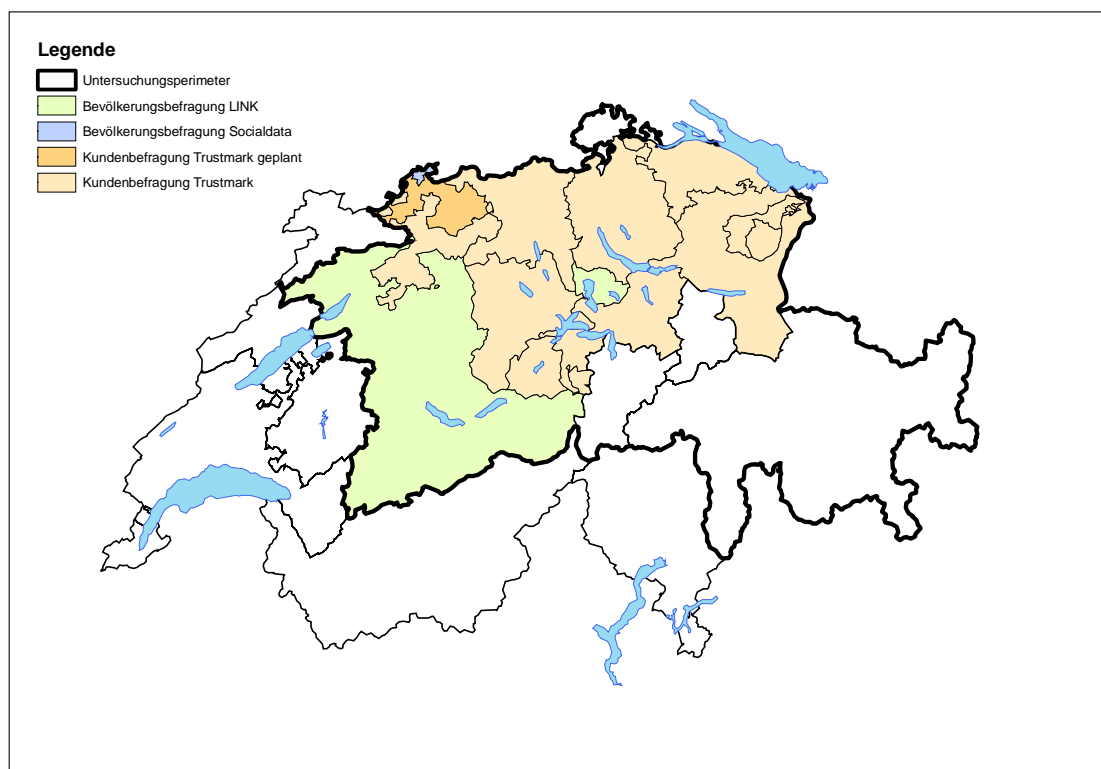
Quelle: Eichmann et al. (2006)

In einigen Ländern ist die Praxis der Qualitätsmessung im öffentlichen Verkehr noch weiter vorangeschritten als in der Schweiz. Der Grossteil der Aufgabenträger (Besteller) für den Schienenpersonennahverkehr in Deutschland, viele Aufgabenträger für den strassengebundenen öffentlichen Verkehr sowie eine Reihe von meist städtischen Verkehrsunternehmen erfassen regelmässig die Qualität von Leistungen im ÖV. Konzeptionell findet dabei oft ein Bezug auf die EN 13816 statt.

### 3. Qualitätsmessung durch die Bestellerorganisationen

Die Qualitätsmessung wird in allen befragten Kantonen durch die Bestellerorganisation selbst durchgeführt. Dies liegt nicht unbedingt auf der Hand, denn auch eine Erhebung durch die Transportunternehmen in Verbindung mit einem Qualitätsreporting wäre durchaus denkbar. Trotzdem sehen alle befragten Bestellerorganisationen der Kantone die Finanzierung und die Durchführung der Qualitätsmessung in ihrer Verantwortung.

**Abbildung 2: Stand der Qualitätsmessung bei den Bestellerorganisationen**



Quelle: Schad et al. (2009), basierend auf Ergebnisberichten der Deutschschweizer Kantone

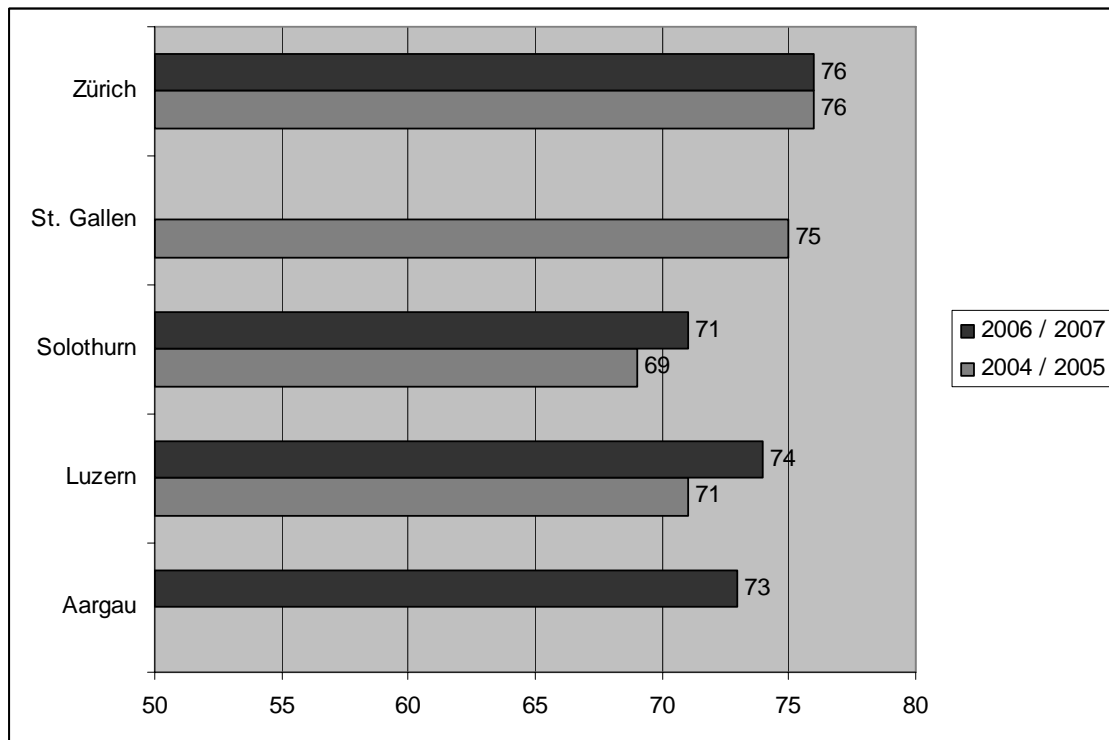
Die aktuelle Situation der Qualitätsmessungen im öffentlichen Verkehr in der Schweiz präsentiert sich relativ heterogen (vgl. oben stehende Darstellung). Während sich einige Bestellerorganisationen und Transportunternehmen seit mehreren Jahren intensiv mit der Messung und der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität beschäftigen, stehen andere noch am Anfang. Die meisten der bereits aktiven Bestellerorganisationen geben standardisierte Qualitätsmessungen in Auftrag.

Dabei dominieren die Kundenbefragungen von Trustmark, in denen Bewertungen bzw. die Zufriedenheit mit dem öV detailliert abgefragt werden. Andere Besteller wiederum führen allgemeine Bevölkerungsbefragungen zur Nutzung und Bewertung des öV durch. Generell ist der Aufwand der Besteller im Verhältnis zum Volumen bestellter Regionalverkehrsleistungen sehr gering: die Kosten pro Jahr inklusive der Personalkosten belaufen sich bei zweijährigen empirischen Messungen nach Angaben der befragten Experten generell auf unter 100'000 Franken.

Die eingeschätzte Qualität des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz ist insgesamt hoch – gemessen an den Angaben von Kunden respektive der Bevölkerung. Auch die Bestellerorganisationen sprechen von zufriedenen Kunden. Allerdings ist anzumerken, dass die methodischen Unterschiede

zwischen den angewandten Verfahren nur eher generelle und keine vergleichbaren Aussagen zum landesweiten Stand der öV-Qualität erlauben. Die unten stehende Darstellung zeigt die Kundenbewertung des öV in verschiedenen Kantonen, wobei die Punktezahlen jeweils die Kundenzufriedenheit auf einer Skala von 1 bis 100 angeben.

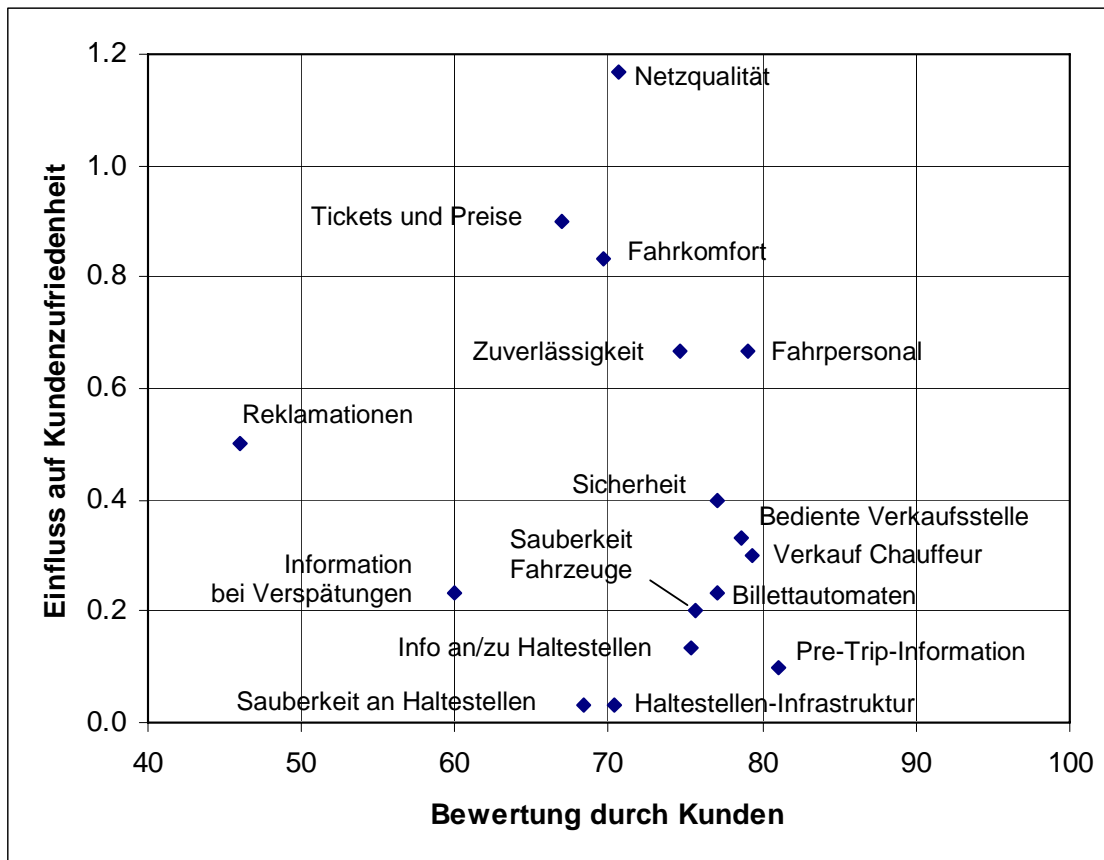
**Abbildung 3: Gesamtbeurteilung des ÖV in verschiedenen Kundenbefragungen**



Quelle: Ergebnisberichte der Kantone, Berechnungen durch TrustMark. Maximum für die Gesamtbeurteilung des öV: 100 Punkte

Ein Handlungsbedarf besteht aktuell in den Bereichen Fahrkomfort, Tickets und Preise sowie Netzqualität (Netzqualität bezieht sich unter anderem auf Liniennetz, Anschlüsse, Fahrplankontakt und Bedienung am Abend und am Sonntag). Ebenfalls zu verbessern sind der Umgang mit Reklamationen sowie die Information bei Verspätungen. Dieser Handlungsbedarf geht aus der unten stehenden Abbildung hervor, in welcher die Empfehlungen der Kundenbefragungen aus den Kantonen Solothurn, Aargau und Luzern ausgewertet wurden und aggregiert dargestellt sind.

**Abbildung 4: Portfolio zur Identifikation von Verbesserungsmassnahmen**



Quelle: Schad et al. (2009); Mittelwerte je Kriterium in den Kundenbefragungen der Kantone Aargau, Luzern (Gebiet der Agglomeration Luzern) und Solothurn, Stand 2006.

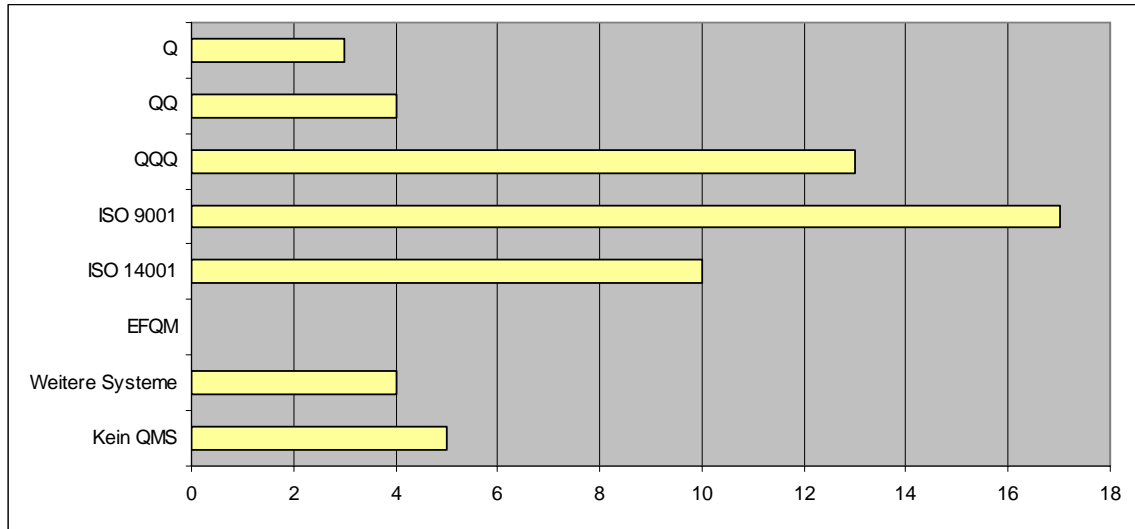
#### 4. Qualitätsmessung durch die Transportunternehmen

Sehr viele Transportunternehmen in der Schweiz beschäftigen sich schon längere Zeit mit dem Thema Dienstleistungsqualität. Dies zeigt sich unter anderem in der sehr grossen Verbreitung von Qualitätszertifikaten bei den Transportunternehmen. Aus der unten stehenden Darstellung wird ersichtlich, wie viele der 32 antwortenden Unternehmen über Qualitätszertifikate verfügen. Zertifikate geben vor allem eine Auskunft über die Prozessqualität im Unternehmen. Sie sollten durch eine nachfragerorientierte Messung der Qualität ergänzt werden.

Insgesamt investieren die Transportunternehmen heute einen geringen Teil ihres Budgets direkt in das Qualitätsmanagement: über 50% der Unternehmen geben an, 0-1% des Gesamtbudgets dafür einzusetzen, weitere rund 25% investieren lediglich 1-2% des Budgets dafür.



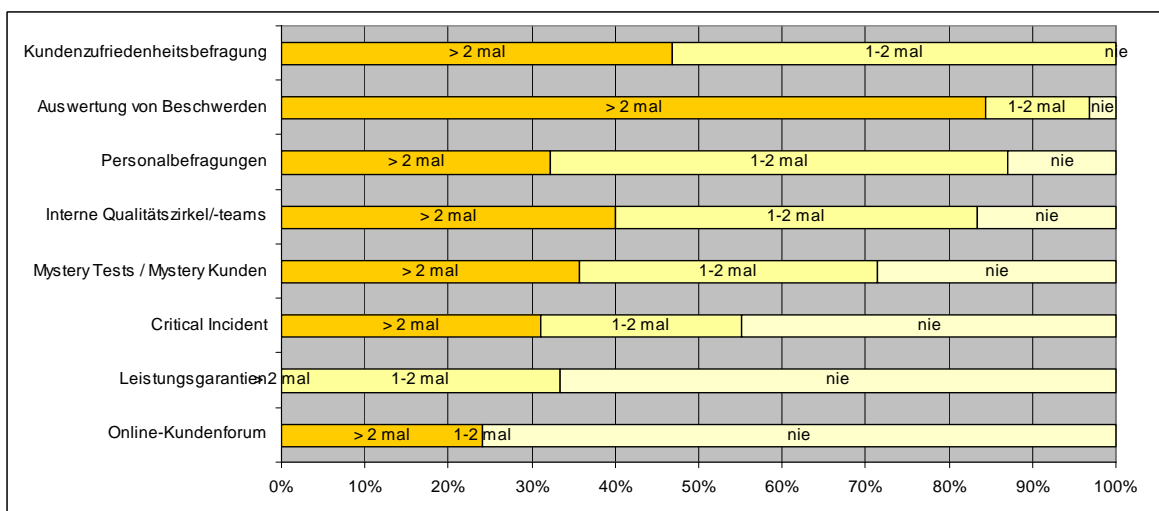
**Abbildung 5: Qualitätszertifikate**



Quelle: Schad et al. (2009)

Die Transportunternehmen setzen in der Regel mehrere Methoden ein, um die Qualität zu erfassen. Sie nutzen dazu insbesondere die eingehenden Beschwerden sowie Kundenbefragungen; auch werden interne Quellen wie z.B. Befragungen des Personals und Qualitätszirkel genutzt. Eine Minderheit der Unternehmen beauftragt regelmässig Marktforschungsunternehmen für die Qualitätsmessung. Weniger häufig eingesetzt werden hingegen Mystery Shopping Surveys sowie die Auswertung von kritischen Ereignissen (Critical Incident-Methode). Die unten stehende Darstellung zeigt auf, wie oft die Transportunternehmen in den letzten fünf Jahren die zur Verfügung stehenden Messinstrumente eingesetzt haben.

**Abbildung 6: Eingesetzte Messmethoden**



Quelle: Schad et al. (2009)

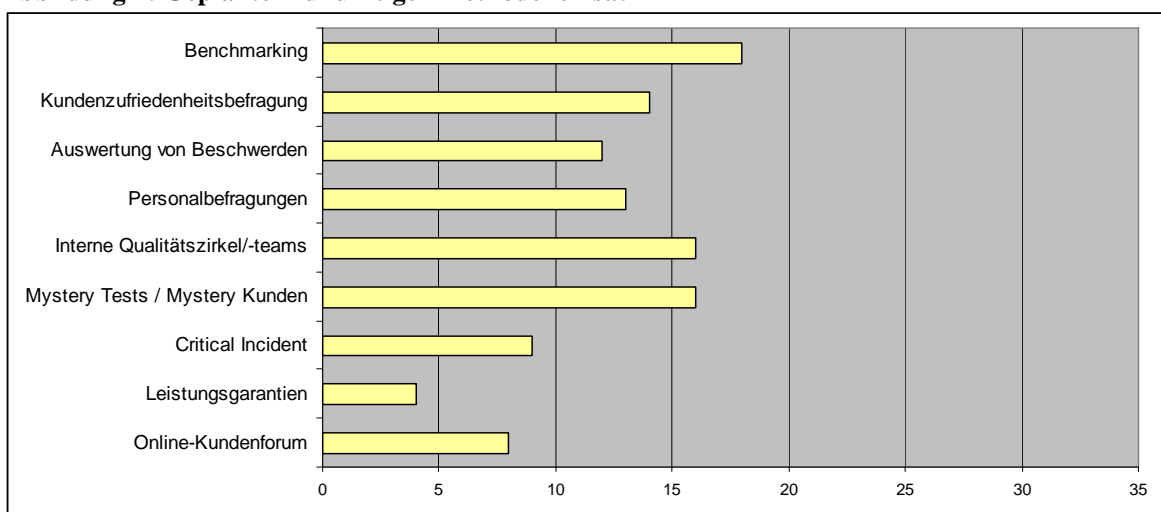
Zwei Drittel der Unternehmen beobachtet regelmässig Kennzahlen zur Dienstleistungsqualität und leitet daraus Massnahmen zur Steigerung der Qualität ab. Hingegen hat die Evaluation von Massnahmen nur sehr wenig Bedeutung, d.h. die meisten Transportunternehmen verfolgen nicht, ob sich die Kundenbewertungen bei der Umsetzung von Neuerungen verändern. Ebenfalls scheint es schwierig, eine Beziehung zwischen Kennzahlen zur Dienstleistungsqualität und den Kennzahlen zur Nachfrage oder zum Unternehmenserfolg herzustellen; dies tut weniger als die Hälfte der befragten Unternehmen.

Neben den eingesetzten Instrumenten und den Resultaten der Qualitätsmessungen wurde in der Untersuchung auch die Zusammenarbeit zwischen den Bestellerorganisationen und den Transportunternehmen erhoben. In der Regel wird die zu erreichende Qualität im regionalen Personenverkehr zwischen den Bestellern und den Transportunternehmen im Dialog ausgehandelt. Dieses Vorgehen wird von den befragten Vertretern bei den Bestellerorganisationen auch als geeignet angesehen, um das Ziel sukzessiver Qualitätsverbesserungen zu erreichen. Die Mehrzahl der Besteller schreibt denn auch Linien nicht regelmässig aus, sondern nur dann, wenn die Verhandlungen das angestrebte Resultat nicht sicherstellen konnten. Nach Angaben der Unternehmen werden dann häufig Qualitätsstandards in Ausschreibungen oder Abgeltungsverträgen vorgegeben, welche die Transportunternehmung erfüllen muss. Das prominente Beispiel bildet der Zürcher Verkehrsverbund, der die Qualität vertraglich mit den SBB regelt und die Abgeltung der Leistungen an ein Bonus-Malus-System knüpft.

## 5. Zukünftige Entwicklung der Dienstleistungsqualität im ÖV

Erstaunlich sind die Einschätzungen der Unternehmen zur zukünftigen Bedeutung der Dienstleistungsqualität für den öffentlichen Verkehr in der Zukunft. Kein einziges Unternehmen schätzt, dass die Wichtigkeit der Dienstleistungsqualität in Zukunft abnehmen wird; über 70% rechnen mit einer Zunahme der Bedeutung. Dieses Bild deckt sich auch mit der generellen Einschätzung der Bestellerorganisationen und mit der Einschätzung durch deutsche Experten, welche in einer Delphi-Befragung ermittelt wurden. Gemäss dieser Studie werden in Deutschland insbesondere die Bonus-Malus-Regelung, das Beschwerdemanagement und Kundengarantien an Bedeutung gewinnen.

Abbildung 7: Geplanter zukünftiger Methodeneinsatz



Quelle: Schad et al. (2009)

Luzern, 14. Januar 2009

Seite 10/11

Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr – Kurzbericht mit ausgewählten Ergebnissen

Die Schweizer Unternehmen wurden auch gefragt, welche Messinstrumente in den nächsten drei bis fünf Jahren voraussichtlich verstärkt zum Einsatz kommen werden. Die Antworten zeigen, dass die internen Quellen (Qualitätsteams; Personalbefragungen; Beschwerdemanagement) noch verstärkt eingesetzt werden. Aber auch das Benchmarking plant mehr als die Hälfte der antwortenden Unternehmen noch stärker zu nutzen. Der Einsatz von Mystery Kunden sowie die Kundenzufriedenheitsbefragungen, die von den Unternehmen aktuell schon häufig eingesetzt werden, sollen nach Auskunft vieler Unternehmen mittelfristig noch stärker genutzt werden. Im Vergleich dazu werden die aktuell noch selten verwendeten Methoden - die Messung kritischer Ereignisse, Online-Kundenforen und die von Kunden in Anspruch genommenen Leistungsgarantien - auch mittelfristig nur bei relativ wenigen Unternehmen verstärkt genutzt werden.

## **6. Fazit und Empfehlungen; Forschungsbedarf**

Aus Sicht der Autoren besonders problematisch ist die (implizite) Annahme, dass sich mit der Steigerung der Dienstleistungsqualität automatisch die Kundenzufriedenheit erhöht, woraus sich wiederum eine stärkere Nutzung des öV und damit höhere Erträge ergeben. Diese betriebsökonomische Annahme liegt jeder Qualitätsbestrebung zu Grunde, ist jedoch kaum empirisch untersucht worden. Eingehender zu prüfen ist vor allem, ob Massnahmen von Bestellern und Unternehmen die Qualitätsbewertung des öV durch Kunden und Nicht-Kunden verändern. Ebenso interessiert, in welchen Kundensegmenten bessere Qualitätsbewertungen auch tatsächlich eine intensivere Nutzung des öffentlichen Verkehrs nach sich ziehen und ob daraus letztlich ein unternehmerischer Erfolg und/oder eine höhere Kostendeckung des öffentlichen Verkehrs resultieren.

Methodisch können sowohl die Kundenzufriedenheitsbefragungen als auch die Bevölkerungsbefragungen weiter entwickelt werden. In Kundenbefragungen sollten massnahmenspezifische Bewertungen aufgenommen und die Befragungen damit stärker auch für die Evaluation genutzt werden. Die Durchführung sollte in allen Kantonen harmonisiert werden, um die Vergleichbarkeit tatsächlich zu gewährleisten, und es sollte eine Unterscheidung zwischen Stamm- und Seltenkunden vorgenommen werden. Diese Punkte gelten auch für die Bevölkerungsbefragungen; zusätzlich sollte hier eine Vergleichbarkeit zwischen den Kantonen angestrebt werden, indem die Themen bzw. Fragestellungen harmonisiert werden.

Basierend auf den Erfahrungen aus anderen Branchen empfiehlt das Autorenteam, verstärkt die Bedeutung der von Kunden erlebten „kritischen Ereignisse“ im öV und deren Konsequenz für den Kundenwert im Zeitablauf zu untersuchen. Diese könnte auch als Grundlage für den Einbezug von Relationship-Instrumenten in das Dienstleistungsmanagement dienen. Ebenfalls als sinnvoll erachtet wird der Einsatz von Testkunden bzw. Mystery-Kunden für Qualitätsfragestellungen an der Schnittstelle verschiedener Dienstleister.

Luzern, 14. Januar 2009

Seite 11/11

Dienstleistungsqualität im öffentlichen Verkehr – Kurzbericht mit ausgewählten Ergebnissen

## **7. Ausgewählte Quellen**

Eichmann, V., Berschin, F., Bracher, T. & Winter, M. (2006): Umweltfreundlicher, attraktiver und leistungsfähiger ÖPNV – ein Handbuch. Berlin: Deutsches Institut für Urbanistik.

Lawerentz, R., Balling, A. & Fleischer, W. (2002). Qualitätsziele müssen messbar sein. Vorgehensweise und Ergebnisse des Unternehmensbereichs Bus der BVG. In: Der Nahverkehr, H. 11, S. 13 - 19.

SN EN 13816. Transport – Logistik und Dienstleistungen – Öffentlicher Personenverkehr – Definition, Festlegung von Leistungszielen und Messungen der Servicequalität. Hrsg.: Europäisches Komitee für Normung (2002): Brüssel: CEN.

Schad, H., Sonderegger, R. & Schönhauser, N. (2009): Qualitätsmessung im öffentlichen Verkehr. Situation und Entwicklung in der Schweiz. ITW Working Paper Series Mobilität, 01/2009. Luzern: Hochschule Luzern – Wirtschaft (ISSN: 1662-9019), online: <http://www.hslu.ch/itw>