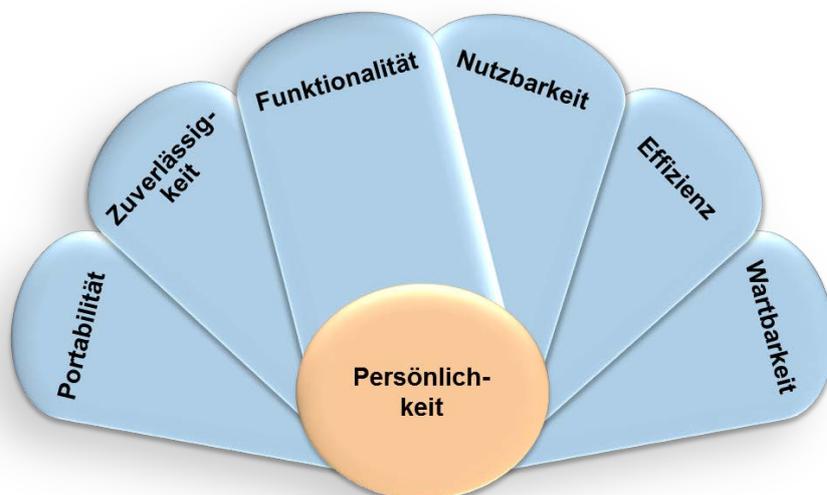


# Dienstleistungsqualität

Das Modell der Dienstleistungsqualität stellt Bewertungskriterien zur Verfügung, mit denen die Qualität eines Services bewertet werden kann – unabhängig davon, ob diese Dienstleistung von Menschen oder automatisiert erbracht wird. Das Modell erweitert das Qualitätsmodell von ISO 9126 um Persönlichkeitskriterien. Hieraus lassen sich Werkzeuge zur Planung, Entwicklung, Einführung und Beobachtung ableiten. In den frühen Phasen der Bedeutungsgestaltung (z.B. Ideenentwicklung) werden eher die groben Kriterien genutzt. Spätestens in der Geschäftsgestaltung werden die detaillierten Bewertungskriterien benötigt.

Die Dienstleistungsqualität besteht aus den sechs Qualitätskriterien von ISO 9126: Funktionalität, Nutzbarkeit, Zuverlässigkeit, Effizienz, Portabilität und Wartbarkeit. Erweitert werden diese Kriterien durch die Persönlichkeit des Dienstleisters – dies sind überwiegend Menschen, aber zwischenzeitlich gibt es bereits automatisierte Dienstleistungen mit quasi persönlichen Kontakt, z.B. Internet oder Telefon.



- Funktionalität**  
 Funktionen beschreiben Aufgabe und Zweck einer Dienstleistung. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: bietet der Service die gewünschten Möglichkeiten; liefert er korrekte Ergebnisse; passt der Service zu unterschiedliche Aufgabenstellungen; verfügt der Service über ausreichende Daten- und Informationssicherheit; hält sich der Service an lokale Gesetze und Regelungen.
- Nutzbarkeit**  
 Die Nutzbarkeit beschreibt die Anwendungsfreundlichkeit des Services. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: ist die Dienstleistung nachvollziehbar; leicht lernbar; ist sie leicht anzuwenden und zu steuern; ist der Service attraktiv für den Kunden; hält sich der Service an lokale Gesetze und Regelungen.
- Zuverlässigkeit**  
 Die Zuverlässigkeit beschäftigt sich mit dem Fehlerverhalten der Dienstleistung. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: verfügt der Service über alternative Lösungen im Fehlerfall; liefert die Dienstleistung trotz Fehler ausreichende Ergebnisse; lässt sich der Service nutzen trotz Abbruch; hält sich der Service an lokale Gesetze und Regelungen.
- Effizienz**  
 Die Effizienz beschreibt die Sparsamkeit eines Services bezüglich Zeit- und Ressourceneinsatz. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: nutzt der Service einen angemessenen Zeitrahmen; werden Ressourcen effektiv und effizient eingesetzt; hält sich die Dienstleistung an lokale Gesetze und Regelungen.

- **Portabilität**  
Die Effizienz beschäftigt sich mit der Einsetzbarkeit einer Dienstleistung in unterschiedlichen Umgebungen. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: ist der Service an den Kontext anpassbar; ist die Dienstleistung in verschiedenen Umgebungen anwendbar (z.B. Sprache); passt der Service zu anderen vorhandenen Dienstleistungen; kann der Service andere Dienstleistungen ersetzen; hält sich der Service an lokale Gesetze und Regelungen.
- **Wartbarkeit**  
Die Wartbarkeit beschreibt Aufwand und Ergebnis von Änderungen eines Services. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: können Mängel und Fehler identifiziert werden; sind Änderungen am Service möglich; die Stabilität einer Dienstleistung nach einer Änderung; lässt der Service sich testen; hält sich der Service an lokale Gesetze und Regelungen.
- **Persönlichkeit**  
Die Persönlichkeit beschreibt das Verhalten des Dienstleisters. Detaillierte Qualitätsaspekte sind: strahlt die Dienstleistung Begeisterung aus; verfügt der Service über die notwendigen Fähigkeiten; geht die Dienstleistung auf Kundenbedürfnisse ein; wird der Service glaubwürdig erbracht; ist der Dienstleister höflich; hält sich der Service an lokale Gesetze und Regelungen.