



## Das Tool

QUALITÄTSANFORDERUNG	DIMENSIONEN DER PRODUKTQUALITÄT	FRAGEN ZUR IDENTIFIKATION VON QUALITÄTSMERKMALEN
Nützlichkeit	Kerneigenschaften	Welche Eigenschaften des Produktes bestimmen seine Kernfunktionalität (bzw. seinen Kernnutzen)?
	Zusatzeigenschaften	Welche ergänzenden Produkteigenschaften können einen Zusatznutzen für KundInnen bringen?
	Generosität	Welche besonderen positiven Eigenschaften des Produktes könnten sich den KundInnen erst mit der Nutzung erschließen?
	Produktsicherheit	Welche Eigenschaften muss das Produkt aufweisen, um sicher und gesund zu sein?
Zuverlässigkeit	Funktionszuverlässigkeit	Welche Eigenschaften ermöglichen, dass das Produkt seine Leistung dauerhaft ohne Ausfall erbringen kann?
	Haltbarkeit	Welche Eigenschaften beeinflussen die wirtschaftliche und technische Lebensdauer des Produktes?
	Wartungsfähigkeit	Welche Eigenschaften beeinflussen, wie rasch ein Produkt bei auftretenden Problemen wieder in den Zustand voller Funktionalität zurückgeführt werden kann?
	Konformität	Welchen Normen oder Standards muss das Produkt entsprechen?
Ästhetik	Ansprechend für die Sinne	Was muss gegeben sein, damit das Produkt für die Sinne ansprechend gestaltet ist (Aussehen, Geruch, Geschmack, Haptik, Klang)?
	Einfachheit	Was wären für dieses Produkt Merkmale einer einfachen Gestaltung bzw. Bedienung?
	Beachtung von Details	Welche Produktdetails sollten für eine hohe Qualitätswahrnehmung besondere Beachtung finden?
	Verpackung	Welche Eigenschaften sollte die Verpackung aufweisen, damit das Produkt als qualitativ hochwertig wahrgenommen wird?



## Dafür verwenden Sie das Tool

Der Fragenkatalog bildet die Grundlage für eine systematische Identifikation der Qualitätsmerkmale eines Produktes, also jener Produkteigenschaften, welche die Qualitätswahrnehmung durch die KundInnen beeinflussen. Dabei geht es auch darum, durch die Berücksichtigung der drei Qualitätsdimensionen „Nützlichkeit“, „Zuverlässigkeit“ und „Ästhetik“ keine wesentliche Qualitätseigenschaft unbeachtet zu lassen, die möglicherweise eine Basis für eine qualitative Weiterentwicklung des Produktangebotes darstellen könnte.



## So wenden Sie das Tool an

- 1 Beantworten Sie die einzelnen Fragen und bilden Sie eine Liste mit den wesentlichen Qualitätsmerkmale des von Ihnen untersuchten Produktes in den drei Qualitätsdimensionen „Nützlichkeit“, „Zuverlässigkeit“ und „Ästhetik“. Das Ergebnis sollte eine Liste von Qualitätsmerkmalen sein (Produkteigenschaften, welche die Qualitätswahrnehmung durch die KundInnen beeinflussen).
- 2 Nutzen Sie im Anschluss das Tool „Bewertungsbogen für die Qualitätsmerkmale eines Produktes“ aus der IMPULS-Q-Toolbox, um herauszufinden, welche Qualitätsmerkmale die größte Bedeutung aus KundInnensicht haben.



## Tipp

Beziehen Sie KundInnen in die Beantwortung des Fragebogens mit ein, um ein möglichst realistisches Bild über die Qualitätsanforderungen aus KundInnensicht zu bekommen.