



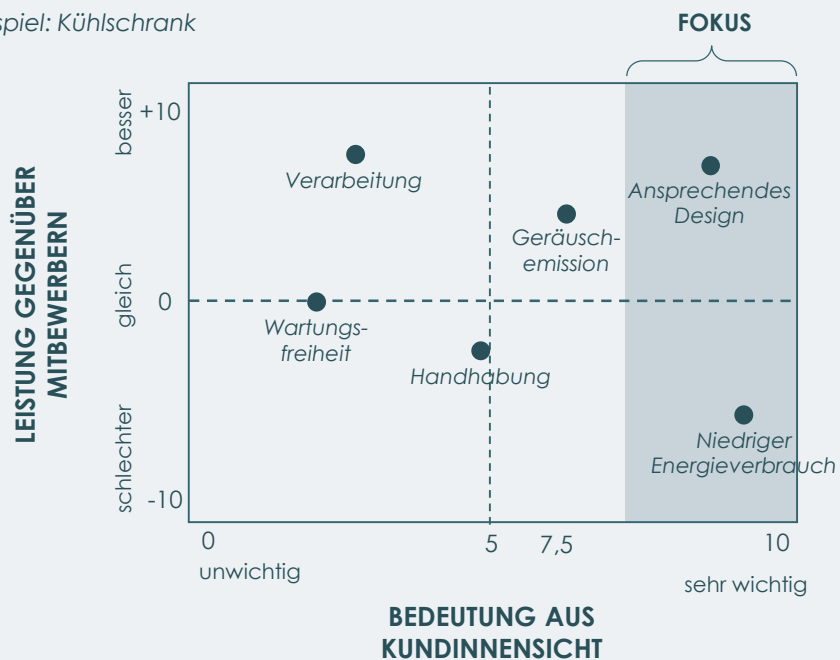
## Dafür verwenden Sie das Tool

Die Matrix der Qualitätsmerkmale bietet einen Überblick über alle wesentlichen Qualitätsmerkmale eines Produktes und ihre relative Bedeutung. Die Matrix kann dabei helfen, jene Qualitätsmerkmale eines Produktes zu identifizieren, die eine hohe Priorität für qualitative Entwicklungsinitiativen bekommen sollten.



## Das Tool

Beispiel: Kühlschrank



## So wenden Sie das Tool an

- 1 Befragen Sie aktuelle und/oder potenzielle KundInnen, wie wichtig ihnen auf einer Skala von 0 = *unwichtig* bis 10 = *sehr wichtig* die einzelnen Qualitätsmerkmale eines Produktes sind (in den Qualitätsdimensionen Nützlichkeit, Zuverlässigkeit und Ästhetik).
- 2 Verwenden Sie das Tool „Bewertungsbogen für die Qualitätsmerkmale eines Produktes“ aus der IMPULS-Q-Toolbox, um die relative Leistung Ihres Produktes gegenüber ähnlicher Produktangebote am Markt zu bestimmen (entweder gegenüber einem einzelnen Konkurrenzprodukt oder dem Durchschnitt aller anderen bewerteten Konkurrenzprodukte). Bei gleicher Leistung mit dem/den Konkurrenzprodukt/en wird das betreffende Qualitätsmerkmal auf der Nulllinie platziert. Es können sich dabei Abweichungen auf dem Bewertungsbogen von +10 bis -10 ergeben (das eigene Produkt wird um 10 Punkte besser oder schlechter bewertet als das Konkurrenzprodukt).
- 3 Tragen Sie den Wert für die Bedeutung des jeweiligen Qualitätsmerkmals aus KundInnensicht auf der X-Achse und die relative Leistung gegenüber dem/der Konkurrenzangebot/e auf der Y-Achse der Matrix auf.
- 4 Der dunkel hinterlegte Teil am rechten Rand der Matrix enthält jene Qualitätsmerkmale, die für die KundInnen sehr wichtig sind. Diese sollten für eine qualitative Weiterentwicklung besonders im Fokus stehen.



## Tipp

Jene Qualitätsmerkmale im Fokus-Bereich am rechten Rand der Matrix, die mit geringen Kosten bzw. geringem Aufwand verbessert werden können, stellen einen guten Startpunkt für Qualitätsentwicklungsinitiativen dar.