

In search of excellence in facilities maintenance services – a new model for assessing the quality and customer satisfaction

Die Suche nach Exzellenz in Facility Maintenance Services – ein neues Model zur Einschätzung von Qualität und Kundenzufriedenheit

Nils Gersberg M.Sc., B.Eng., Helsinki University of Technology, Finland

Heidi Siekkinen M.Sc. (Soc.), M.Sc. (Econ.), Helsinki University of Technology, Finland

Abstract

Es ist bekannt, dass Erfolg oder Misserfolg von Unternehmen eng mit Service Qualität und Kundenzufriedenheit verbunden sind. Die vorliegende Studie untersucht wie beide Konstrukte vom Facility-Nutzer wahrgenommen werden. Traditionelle Methoden zur Messung von Service Qualität und Kundenzufriedenheit in Facility Maintenance Services weisen dabei Schwächen auf: Zum einen werden Facility Maintenance Services zwischen dem Immobilienbesitzer und dem Dienstleister(n) vereinbart und erbracht, während der tatsächliche Nutzer keine aktive Rolle beim Einkauf spielt, zum anderen entwickeln sich Nutzerzufriedenheit und Qualitätsempfindungen nicht herkömmlich, sondern auf Grundlage von Dienstleistungsfehlern. Diese Studie zeigt die Nachteile der traditionellen Methoden auf und schlägt, basierend auf einer Literaturanalyse und ergänzenden Zielgruppen Diskussionen, ein neues theoretisches Model zur Einschätzung von Qualität und Kundenzufriedenheit in Facility Maintenance Services vor.