Die Benutzbarkeit und Zuverlässigkeit des Service ist besonders wichtig. Die Nutzer müssen schnell und intuitiv verstehen wie der Service zu bedienen ist.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Sehr wichtig | Wichtig | Normal | Nicht relevant |
| Funktionalität |  |  | X |  |
| Zuverlässigkeit | X |  |  |  |
| Benutzbarkeit |  | X |  |  |
| Effizienz |  |  |  | X |
| Änderbarkeit |  |  |  | X |
| Übertragbarkeit |  |  | X |  |