

# Gottesdienst wirkt

Was Menschen im Gottesdienst erwarten  
und was ihnen gefällt  
(Das Kano-Modell)



## Das Unverfügbare

So kommt der Glaube aus  
der Predigt, das Predigen  
aber durch das Wort  
Christi.  
(Röm 10,17)

Wo zwei oder drei in  
meinem Namen  
versammelt sind, da bin ich  
mitten unter ihnen.  
(Mt 18,20)

# Gottesdienst und Qualität

## Erwartungshaltungen

Begeisterungsfaktoren



Leistungserwartungen



Grunderwartungen

## Grunderwartungen

- werden unbewusst vorausgesetzt
- werden sie erfüllt, bedeutet das noch keine Zufriedenheit
- werden sie nicht erfüllt, kommt es oft zur Beschwerde

## Leistungserwartungen

- bewusste Erwartungen an ein Produkt oder eine Dienstleistung
- je besser sie erfüllt werden, desto mehr Zufriedenheit entsteht
- bei Nichterfüllung: Enttäuschung. Nicht unbedingt Beschwerde

## Begeisterungsfaktoren

- übertreffen die expliziten Erwartungen
- lösen Begeisterung aus
- Achtung: Werden schnell zu Leistungsanforderungen