

# Zusammenfassung

---

Innerhalb der Mensch-Technik-Interaktion stellt die Frage nach der Zufriedenheit des Nutzers ein zentrales Interesse dar. Aufgrund der großen Menge an alltagsrelevanten und privat genutzten technischen Systemen, und der damit einhergehenden Ausweitung an verfügbaren Produkten, stellt sich zunehmend ein Bedarf an Alleinstellungsmerkmalen für technische Systeme ein.

Dabei spielen heutzutage neben der Funktionalität weitere Aspekte eines technischen Systems eine wichtige Rolle, wie die visuelle Ästhetik oder die Haptik. Optimalerweise ermöglicht das System dem Nutzer sogar die Erfüllung von Bedürfnissen nach Identifikation oder sozialer Interaktion, sowie die Erfüllung von Ansprüchen an eigene Werte und Normen.

Diese erweiterte Betrachtung bei der Gestaltung von interaktiven Systemen führte zu der Entwicklung des Konzeptes des Nutzererlebens. Nutzerleben umfasst nach Norman (1999) alle Aspekte der Interaktion zwischen einem Nutzer und einem technologischen Produkt aus der Perspektive des Nutzers. Die Menge an Ansätzen und Konzepten zum Verständnis der Einflussgrößen und Faktoren auf das Nutzererleben ist groß (u.a. Logan 1994, Jordan 2000, Hassenzahl 2004, Mahlke 2008, Minge und Thüring in prep.). Ein Ansatz zur Modellierung des Einflusses und der Wirkungsweise von Systemeigenschaften auf das Nutzererleben stellt das CUE-Modell von Mahlke und Thüring (2007) dar. Hier wirken die Systemeigenschaften, die während der Mensch-Technik-Interaktion wahrgenommen werden, auf die Wahrnehmung von drei Hauptkomponenten des Nutzererlebens, namentlich die instrumentelle Qualität, die nicht-instrumentelle Qualität und die Emotionen des Nutzers. Diese drei Komponenten führen demnach zu einer Gesamtbewertung des technischen Systems.

Die vorliegende Arbeit stellt eine experimentelle Untersuchung zu dem Einfluss von instrumentellen und nicht-instrumentellen Systemeigenschaften, sowie zu dem Einfluss der Art und Dauer der Geräte-Interaktion auf die Bewertung dieser Aspekte der Komponenten des CUE-Modells dar. Hierbei wurden sowohl die instrumentelle Systemqualität anhand der Gebrauchstauglichkeit sowie die nicht-instrumentelle Systemqualität anhand der visuellen Attraktivität systematisch variiert, und auf ihren Einfluss auf die Bewertung der Komponenten des CUE-Modells im zeitlichen Verlauf untersucht. Zusätzlich wurde der Einfluss einer längeren und freien Interaktionsphase auf die Bewertung dieser wahrgenommenen Systemqualitäten betrachtet.

Es zeigte sich, dass die instrumentelle Systemqualität sowohl die wahrgenommene instrumentelle wie auch die wahrgenommene nicht-instrumentelle Systemqualität im Verlauf der Untersuchung beeinflusste – ein Effekt, der als pragmatischer Halo-Effekt bekannt ist. Bezüglich des Einflusses der nicht-instrumentellen Systemqualität zeigte sich nur ein Effekt hinsichtlich der Bewertung der nicht-instrumentellen Qualität; ein Beleg für einen hedonischen Halo-Effekt wurde innerhalb dieser Untersuchung nicht aufgedeckt. Zudem führte eine höhere Ausprägung der jeweils instrumentellen und nicht-instrumentellen Qualitäten zu einer positiveren Stimmung der Nutzer.