

# Nutzungserleben der Interaktion mit technischen Systemen

Sascha Mahlke

Interaktive Systeme werden heute zu Erfüllung zahlreicher privater und beruflicher Ziele verwendet. Die Nutzung interaktiver Systeme hat sich zu einem integralen Teil des Alltagslebens entwickelt. Im Gegenzug wird bei der Gestaltung interaktiver Systeme nicht mehr allein auf Nützlichkeit und Benutzbarkeit gezielt, sondern das gesamte Nutzungserleben berücksichtigt, um erfolgreich zu sein. Aber was bestimmt ein positives Nutzungserleben? Zur Beantwortung dieser Frage, wird ein Ansatz zum Themenbereich Nutzungserleben der Interaktion mit technischen Systemen vorgestellt, der theoretische, methodische, empirische und anwendungs-orientierte Beiträge liefert, um Schwächen bisheriger Herangehensweisen zu überwinden und Empfehlungen zu geben, wie Gestaltungsziele im Bezug auf das Nutzungserleben bereits in frühen Phasen des Entwicklungsprozesses interaktiver Systeme berücksichtigt werden können. .

Ein Rahmenmodell des Nutzungserlebens definiert aufgabenbezogenen und nicht-aufgabenbezogenen Qualitätswahrnehmungen sowie emotionale Nutzerreaktionen als zentrale Komponenten des Nutzungserlebens. Die wahrgenommene Nützlichkeit und Benutzbarkeit werden als Aspekte aufgabenbezogener Qualitäten diskutiert. Ein hierarchischer Ansatz bezüglich nicht-aufgabenbezogener Qualitätswahrnehmungen berücksichtigt drei Kategorien: ästhetische, symbolische und motivationale Aspekte. Ein Multi-Komponenten-Ansatz emotionaler Nutzerreaktionen wird vorgeschlagen der fünf Aspekte von Emotionen definiert: subjektive Gefühle, physiologische Reaktionen, motorischer Ausdruck, kognitive Bewertungen und Verhaltenstendenzen. Die Eigenschaften eines interaktiven Systems, Charakteristika des Nutzers und Kontextparameter werden als Einflussfaktoren auf das Nutzungserleben diskutiert, während Gesamtbewertungen, die Wahl zwischen alternativen Systemen und das Nutzungsverhalten als Konsequenzen des Nutzungserlebens berücksichtigt werden. Die Zusammenhänge zwischen diesen Komponenten des Rahmenmodell werde im Details beleuchtet und bilden die Basis für die empirischen Forschungsfragen.

Die Messung nicht-aufgabenbezogener Qualitätswahrnehmungen und emotionaler Nutzerreaktionen steht im Mittelpunkt des methodischen Teilabschnitts. Sammlungen von Methoden werden für beide Komponenten des Nutzungserlebens vorgeschlagen, die im empirischen Teil Anwendung finden.

Zusammengefasst untermauern die Ergebnisse dreier empirischer Studien zu tragbaren Audiogeräten die Annahmen des Rahmenmodells. Alle drei Kategorien von Einflussfaktoren haben einen signifikanten Effekt auf das Nutzungserleben. Während Systemeigenschaften direkt die Wahrnehmung aufgabenbezogener und nicht-aufgabenbezogener Qualitäten beeinflussen, wirken Nutzercharakteristika und Kontextparameter auf die Zusammenhänge der Komponenten des Nutzungserlebens und ihren Einfluss auf die Konsequenzen des Nutzungserlebens. Im Bezug auf die Zusammenhänge der Komponenten zeigt sich, dass (1) aufgabenbezogene und nicht-aufgabenbezogene Qualitäten unabhängig voneinander wahrgenommen werden, (2) emotionale Reaktionen durch aufgabenbezogene und nicht-aufgabenbezogene Qualitäten bestimmt sind und (3) die Konsequenzen des Nutzungserlebens von allen drei Komponenten beeinflusst werden.

Schlussfolgernd werden die theoretischen, methodischen und empirischen Ergebnisse zu Empfehlungen, um Gestaltungsziele bezüglich des Nutzungserlebens während des Entwicklungsprozesses berücksichtigen zu können, zusammengefasst. Die Hinweise beziehen sich auf Analyse-, Gestaltungs- und Evaluations-Aktivitäten.