

Dynamische Aspekte des Nutzungserlebens der Interaktion mit technischen Systemen

Dipl.-Psych. Michael Minge

Als Erweiterung von klassischen Benutzbarkeitsstudien hat sich die ganzheitliche Betrachtung des Nutzungserlebens mittlerweile als zentrale Aktivität in der menschenzentrierten Gestaltung von Technik etabliert (ISO 9241-210, 2010). Die vorliegende Arbeit orientiert sich an der Überzeugung, verschiedene Aspekte des Nutzungserlebens, wie die Bewertung aufgabenbezogener und nicht-aufgabenbezogener Produktqualitäten, emotionale Konsequenzen sowie zusammengefasste Gesamturteile, welche das zukünftige Nutzungsverhalten vorhersagen, differenzieren zu können (Mahlke & Thüring, 2007). Der Erkenntnisfortschritt dieser Arbeit liegt darin, Aussagen darüber zu treffen, inwieweit bei zunehmender Nutzung von technischen Produkten und dem damit verbundenen Erleben bestimmter Produkteigenschaften, systematische Zusammenhänge zwischen verschiedenen Aspekten des Nutzungserlebens auftreten und wie einzelne Bewertungen anschließend zu einem Gesamterlebensurteil integriert werden.

Der theoretische Teil fasst die historische Entwicklung des Konzepts zusammen, definiert den Begriff und stellt ausgewählte Modellansätze im Bereich des Nutzungserlebens vor. Aufbauend auf das reduktionistische Komponentenmodell CUE nach Mahlke (2008) werden vor dem Hintergrund des aktuellen Stands der Forschung zu zeitdynamischen Veränderungen im Nutzungserleben Untersuchungsfragen abgeleitet, welche im empirischen Teil anhand der Daten aus zwei Laborexperimenten und einer Längsschnittstudie im Feld beantwortet werden. Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse, dass sich Bewertungen von interaktiven Produkten bei zunehmender Nutzung wechselseitig beeinflussen, dass sowohl diese Effekte als auch bestimmte Heuristiken die Ausbildung von Gesamturteilen beeinflussen können, und dass verschiedene Aspekte des Nutzungserlebens zu bestimmten Nutzungszeitpunkten von besonderer Wichtigkeit sind. Implikationen für die Theorie, die Methodik und die Praxis bei der Gestaltung von interaktiven Produkten werden abschließend diskutiert.

Schlagworte: *Mensch-Technik-Interaktion, Nutzungserleben, Emotionen, ästhetische Produktbewertung, Usability.*