

Zusammenfassung (Dissertation Anna E. Pohlmeier)

Entscheidungen, die in frühen Phasen der Produktentwicklung getroffen werden, haben einen großen Einfluss auf den späteren Verlauf des Entwicklungsprozesses. Folglich sollte der Produktplanung und dem Erarbeiten der Anforderungsliste eine besondere Beachtung beigemessen werden. Die vorliegende Arbeit behandelt sowohl *frühe Phasen der Produktentwicklung* als auch *frühe Phasen des Nutzungserlebens*.

Es ist notwendig, relevante Eigenschaften (Attribute) eines Produktes bzw. dessen Nutzung *aus Sicht des Nutzers* zu berücksichtigen und zu gewichten, um die Wahrscheinlichkeit einer späteren Akzeptanz zu erhöhen. Subjektive Eigenschaftswichtigkeiten können insbesondere beim Gestalten für eine neue Zielgruppe strategisch entscheidend sein. So stellt sich beispielsweise die Frage, wie sich *junge* und *ältere Nutzer* in der Beurteilung von Produkteigenschaften unterscheiden.

Die vorliegende Arbeit verfolgt zwei Forschungsziele. Das *empirische Ziel* ist es, relevante Eigenschaften interaktiver Technologien und deren Wichtigkeiten für junge sowie ältere Nutzer zu ermitteln. Als *methodologischer Beitrag* werden mehrere Erhebungsverfahren von Eigenschaftswichtigkeiten eingesetzt und erweitert. Ihre Anwendbarkeit in frühen Phasen der Produktentwicklung sowie zur Unterscheidung von Nutzergruppen wird diskutiert.

Drei empirische Studien wurden durchgeführt. In Studie 1 wurden in einer Felduntersuchung relevante Eigenschaften mittels Selbstdokumentation durch die Teilnehmer identifiziert. Eine Auswahl dieser Eigenschaften wurde den Teilnehmern in Studie 2 und Studie 3 explizit präsentiert. Wichtigkeitseinschätzungen durch unabhängige Ratingskalen wurden mit den Ergebnissen einer Conjoint-Analyse, einer auf dem Kano-Modell der Kundenzufriedenheit basierenden Fragebogentechnik (Kano, Seraku, Takahashi & Tsuji, 1984) sowie einer Erweiterung der Konstantsummenskala verglichen.

Die Vielfalt der identifizierten Eigenschaften verdeutlicht die Relevanz aufgabenbezogener sowie nicht-aufgabenbezogener Aspekte für beide Altersgruppen. Valenzunterschiede hinsichtlich motivierender und demotivierender Gründe der Techniknutzung werden aufgezeigt. Im Allgemeinen scheinen aufgabenbezogene Eigenschaften als wichtiger eingeschätzt zu werden als nicht-aufgabenbezogene. Dies wird über alle drei Studien hinweg beobachtet. Die Ergebnisse der dritten Studie legen jedoch den Schluss nahe, dass nicht-aufgabenbezogene Eigenschaften in hedonischen Produkten wichtiger sind als in utilitaristischen. Hinsichtlich der Altersgruppenunterschiede stellt sich wiederholt heraus, dass Älteren *Ergonomie* wichtiger ist als Jüngeren, während Jüngeren *Qualität* wichtiger ist als Älteren. Nur wenn Eigenschaften in Relation zueinander gewichtet werden müssen (*relative Wichtigkeit*), erscheint *Ästhetik* älteren Nutzern weniger wichtig zu sein als jüngeren Nutzern.

Schließlich wurde ein Rahmenmodell eines fortdauernden Nutzungserlebens entwickelt: das ContinUE-Modell (Continuous User Experience). Es veranschaulicht Dynamiken des Nutzungserlebens und diskutiert zeitlich bedingte Veränderungen von Eigenschaftswichtigkeiten.

Zusammenfassend liefert diese Arbeit Beiträge auf theoretischer, empirischer sowie methodologischer Ebene. Es werden praktische Empfehlungen zur Ermittlung von Eigenschaftswichtigkeiten gegeben sowie erste Anhaltspunkte einer Schwerpunktsetzung für die Gestaltung interaktiver Systeme aus Sicht *älterer* Nutzer aufgezeigt.