

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	15
2. Theorie	19
2.1. Benutzerbild	19
2.1.1. Informatik	20
2.1.2. Kognitionspsychologie	23
2.1.3. Andere Ansätze	25
2.2. Mentale Modelle	27
2.2.1. Grundlagen Mentaler Modelle	27
2.2.2. Mentale Modelle in der Mensch-Computer-Interaktion	30
2.3. Definition Benutzerbild	37
3. Ableitung der Fragestellung	39
3.1. Benutzerbild-Aufbau	39
3.2. Nutzerkontakt und Benutzerbild	39
3.3. Unterschiede zwischen Anwendungsentwicklern und Systementwicklern	40
4. Methode	43
4.1. Planung der Untersuchung	43
4.1.1. Konzeption und Untersuchungsdesign	43
4.1.2. Untersuchungsteilnehmer	45
4.1.3. Untersuchungsmethoden	46
4.2. Durchführung der Untersuchung	53
4.2.1. Durchführung des PZI	53
4.2.2. Durchführung der Auswertung	55
5. Ergebnisse	59
5.1. Einzelfall-Beschreibungen	59

5.1.1.	Entwickler 1	62
5.1.2.	Entwickler 2	71
5.1.3.	Entwickler 3	77
5.1.4.	Entwickler 4	83
5.1.5.	Entwickler 5	88
5.1.6.	Entwickler 6	94
5.2.	Benutzerbild-Merkmale	100
5.2.1.	Beschreibung der Merkmale	100
5.2.2.	Klassifizierung der Merkmale	106
5.3.	Zusammenfassung der Ergebnisse	109
6.	Diskussion	113
6.1.	Interpretation der Ergebnisse	113
6.1.1.	Benutzerbild-Aufbau	114
6.1.2.	Nutzerkontakt – Benutzerbild	117
6.1.3.	Anwendungsentwickler – Systementwickler	117
6.2.	Bedeutung der Benutzerbildmerkmale	118
6.3.	Diskussion der Methode und Interpretation	122
6.3.1.	Konzeptionelle Probleme	122
6.3.2.	Methodische Probleme	122
6.3.3.	Probleme der Durchführung	123
6.3.4.	Interpretative Probleme	123
6.4.	Ableitungen	124
6.4.1.	Theoretische Ableitungen	124
6.4.2.	Praktische Ableitungen	125
7.	Communication matters – Ein Nachsatz	127
	Literaturverzeichnis	131
A.	Anhang	135
A.1.	Interview-Leitfaden	136
A.2.	Kurzfragebogen	139
A.3.	Entwicklerdaten	142
A.4.	Interviews	144
A.4.1.	Interview 1	145
A.4.2.	Interview 2	161
A.4.3.	Interview 3	167

A.4.4. Interview 4	182
A.4.5. Interview 5	190
A.4.6. Interview 6	201