

## **Kurzfassung deutsch**

Kundenorientierung und das Verständnis der Kundenanforderungen, inklusive emotionaler Sichtweisen derer, stehen zukünftig noch mehr im Fokus der Produktentwicklung. Allein die Wahrnehmung und Empfindung über ein Produkt werden sich für Unternehmen zu einem bedeutenden Themengebiet herausbilden. Mit der vorliegenden Arbeit soll zum einen ein Bewusstsein für die Unabdingbarkeit, Kunden in die Produktentwicklung einzubinden entwickelt werden und zum anderen die bevorstehende Anforderung/Bedeutung hervorgehoben/evaluiert/betont werden, die emotionalen und nicht sichtbaren Anforderungen der Kunden zu ermitteln und diesen zu entsprechen.

1955 veröffentlichte George A. Kelly sein Werk „The Psychology of Personal Constructs“. Darin wurde das Untersuchungsverfahren, der Repertory Grid Test, vorgestellt. Im Rahmen der Persönlichkeitspsychologie wird diese Technik seitdem zur Ermittlung von persönlichen Einstellungen und Beziehungen genutzt.

Aufgrund der interessanten Ergebnisse wurde die Technik seit den 1980er-Jahren zusätzlich immer öfter in Bereichen außerhalb der Psychologie eingesetzt. Erste Ansätze gelangten über die Marktforschung bis hin zur Informations- und Kommunikationstechnik. Dank der breiten Palette an Möglichkeiten im Bereich der Durchführung und Auswertung ist speziell in der Marktforschung ein kontinuierlicher Einsatz der Technik außerhalb der Psychologie zu verzeichnen. Vor allem mit verhaltenswissenschaftlichem Hintergrund und der damit verbundenen Kombination mit der Marktforschung ist die Repertory Grid Technik ein vielversprechendes Werkzeug.

Nach langjähriger Arbeit mit der Repertory Grid Technik und dem Ziel der Transformation und Integration dieser in das Anforderungsmanagement haben sich zahlreiche Schwierigkeiten aufgetan, die mit der folgenden Arbeit behoben werden sollen. Die ingenieursorientierte Repertory Grid Technik – kurz IngGrid – stellt sich als Werkzeug mit großem Potential dar. Mit der Behebung der Schwachstellen, im Bezug zur traditionellen Repertory Grid Technik, kann sie einen innovativen Beitrag für das Anforderungsmanagement und die damit verbundene Anforderungsermittlung und Produktentwicklung leisten.

In der vorliegenden Arbeit wird allgemein die Bedeutung der Kundenintegration in das Anforderungsmanagement, die Repertory Grid Technik mit ihren Potentialen sowie deren Transformation für das Anforderungsmanagement dargestellt.

## **Kurzfassung englisch**

Customer orientation and the understanding of customer needs including emotional perspectives of those will increasingly be in the focus of product development in the future. Thus, the perception of a product will become an important topic for companies. The paper at hand strives for the development of an awareness that firstly, it will be essential to involve customers in the product development and secondly, that it will be important to determine the emotional as well as non-visible requirements of customers and to meet these.

In 1955, George A. Kelly published his work "The Psychology of Personal Constructs". It introduced an investigation procedure, the Repertory Grid Test. Within the framework of personality psychology, this technique has been used for the determination of personal attitudes and relationships ever since.

Due to the interesting results the technique has also been progressively used in fields outside of psychology since the 1980s. The first steps outside the field of psychology reached from market research to the information and communications technology. In consequence of the wide range of possibilities in the field of implementation and evaluation a continuous use of the technology was recorded specifically in market research. Furthermore, the combination of behavioral sciences and market research lead to the Repertory Grid Technique being a promising tool.

After many years of working with the Repertory Grid Technique with the aim of its transformation and integration into the requirements management numerous difficulties have emerged that are to be resolved in the present work. The engineering-oriented Repertory Grid Technology – IngGrid for short – is represented as a tool with great potential. With the elimination of vulnerabilities in relation to the traditional Repertory Grid Technique, IngGrid constitutes an innovative contribution for requirements management as well as the associated requirement determination and product development.

In the work at hand, the general importance of customer integration into the requirements management, the potentials of the Repertory Grid Technique and its transformation for requirements management are demonstrated.