

Kano-Kategorie	Merkmale	Auswirkung	Beispiele (Nicht-funktionale Anforderungen)
Basisfaktoren (Must-be Attributes)	Grundvoraussetzungen; werden als selbstverständlich erwartet.	Fehlen führt zu großer Unzufriedenheit . Erfüllung führt nicht zu besonderer Zufriedenheit.	<ul style="list-style-type: none"> * Das System soll bei normaler Nutzung keine Abstürze verursachen. * Die Benutzeroberfläche soll intuitiv und leicht verständlich sein. * Die App soll Datenschutz nach DSGVO gewährleisten. * Die App soll offline funktionieren, auch ohne Internetverbindung.
Leistungsfaktoren (One-dimensional Attributes)	Explizit vom Kunden verlangt. Zufriedenheit steigt linear mit der Erfüllung.	Führen zu Zufriedenheit bei Erfüllung und zu Unzufriedenheit bei Nichterfüllung.	<ul style="list-style-type: none"> * Die App soll innerhalb von 2 Sekunden starten (Performance). * Der Akkuverbrauch soll so gering wie möglich sein. * Die App soll auf Android und iOS verfügbar sein. * Die App soll Benachrichtigungen in Echtzeit senden (z. B. Erinnerungen).
Begeisterungsfaktoren (Attractive Attributes)	Werden vom Kunden nicht erwartet, stellen einen unerwarteten Zusatznutzen dar.	Überproportionale Zufriedenheit bei Erfüllung. Fehlen führt zu keiner Unzufriedenheit.	<ul style="list-style-type: none"> * Nutzer sollen sich per Fingerabdruck oder Gesichtserkennung anmelden können. * Die App soll keine Werbung enthalten. * Die App soll dunklen Modus (Dark Mode) unterstützen. * Alle Daten sollen automatisch in der Cloud gesichert werden. * Das Design soll modern und ansprechend wirken. * Die App soll in mehreren Sprachen verfügbar sein.
Unerhebliche Faktoren (Indifferent Attributes)	Haben keinen signifikanten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit.	Vorhandensein oder Fehlen ist dem Kunden egal .	* Die App soll kostenlos sein (kann bei bestimmten Zielgruppen auch ein Basisfaktor sein, aber oft bei kleiner Apps als

			geringe Kosten erwartet werden).
Rückweisungsfaktoren (Reverse Attributes)	Erfüllung dieses Merkmals führt zu Unzufriedenheit, Nichterfüllung nicht zwingend zu Zufriedenheit.	Führen zu Unzufriedenheit bei Erfüllung.	* In der gegebenen Liste ist keine klare Rückweisungsanforderung enthalten (z. B. "Die App erfordert eine Anmeldung über ein Social-Media-Konto, das die Nutzer nicht möchten").