

# [ *Inhalt* ]

Vorwort .....	xiii
<b>TEIL 1 »DIE« ERFAHRUNG NEU DENKEN</b>	
<b>Kapitel 1 Die sechs Erfahrungsebenen .....</b>	<b>3</b>
Sehen, Aufmerksamkeit und Automatismen .....	4
Wegfindung .....	4
Sprache .....	5
Erinnerung .....	5
Entscheidungen .....	6
Emotion .....	6
Die sechs Erfahrungsebenen .....	7
Übung .....	8
<b>Kapitel 2 In einem Augenblick: Sehen, Aufmerksamkeit und Automatismus .....</b>	<b>11</b>
Von der Repräsentation zur Erfahrung .....	11
Unbewusste Handlungen: beim Anschauen erwischt .....	14
Visuelle Ausreißer .....	16
Hoppla, Sie haben etwas übersehen! .....	18
Unser visuelles System schafft Klarheit, wo es keine gibt .....	19
Ceci n'est pas une pipe: wahrgenommene und tatsächliche Bedeutung .....	19
Weiterführende Literatur .....	20

<b>Kapitel 3</b>	<b>Wegweiser: Wo bin ich?</b> . . . . .	<b>21</b>
	Die Ameise in der Wüste: Berechnung des euklidischen Raums . . . . .	21
	Orientierung im physischen und virtuellen Raum . . . . .	23
	Wohin kann ich gehen? Wie komme ich dorthin? . . . . .	24
	Benutzeroberflächen testen und Metaphern für die Interaktion finden . . . . .	28
	In die Zukunft denken: Gibt es in einer Sprachschnittstelle ein »Wo«? . . . . .	30
	Weiterführende Literatur . . . . .	31
<b>Kapitel 4</b>	<b>Erinnerung/Semantik</b> . . . . .	<b>33</b>
	Details wegabstrahieren . . . . .	33
	Dienstleistungs-Stereotypen . . . . .	38
	Mentale Modelle verstehen. . . . .	40
	Die Bedeutung der Vielfalt mentaler Modelle . . . . .	41
	Auflösungen der Rätsel. . . . .	42
	Weiterführende Literatur . . . . .	42
<b>Kapitel 5</b>	<b>Sprache: Ich habe es Ihnen doch gesagt</b> . . . . .	<b>43</b>
	Warten Sie, haben wir das nicht gerade erst gehabt? . . . . .	43
	Die Sprache des Gehirns . . . . .	44
	»Was wir hier haben, ist ein Kommunikationsproblem«. . . . .	46
	Wörter richtig verwenden. . . . .	47
	Ich höre genau zu . . . . .	48
<b>Kapitel 6</b>	<b>Entscheidungsfindung und Problemlösung – Auftritt Bewusstsein</b> . . . . .	<b>49</b>
	Wo ist das Problem (Definition)? . . . . .	50
	Wie können Probleme anders dargestellt werden? . . . . .	51
	Den Königsweg zur Problemlösung finden . . . . .	54

	Wenn Sie unterwegs steckenbleiben:	
	Zwischenziele . . . . .	55
	Weiterführende Literatur . . . . .	56
<b>Kapitel 7</b>	<b>Emotion und logische Entscheidungsfindung . . . . .</b>	<b>57</b>
	Zu viele Informationen, die mein Gehirn blockieren! Zu viele Informationen, die mich durcheinanderbringen! . . . . .	58
	Ich bin nicht Spock . . . . .	59
	Der Wettstreit um die bewusste Aufmerksamkeit . . .	61
	Tief liegende Wünsche, Ziele und Ängste ansprechen . . . . .	62
	Weiterführende Literatur . . . . .	63
	<b>TEIL 2 GEHEIMNISSE AUFDECKEN</b>	
<b>Kapitel 8</b>	<b>Nutzerforschung: Kontextinterviews . . . . .</b>	<b>67</b>
	Warum ein Kontextinterview? . . . . .	68
	Empathie-Forschung: Verstehen, was der Nutzer wirklich braucht. . . . .	70
	Empfohlener Ansatz für Kontextinterviews und deren Analyse . . . . .	75
	Häufig gestellte Fragen. . . . .	79
	Von Daten zu Erkenntnissen . . . . .	81
	Übung . . . . .	84
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	88
	Weiterführende Literatur . . . . .	88
<b>Kapitel 9</b>	<b>Sehen: Was guckst du? . . . . .</b>	<b>89</b>
	Wohin wandern ihre Augen? Eye-Tracking kann Ihnen einiges verraten, aber nicht alles. . . . .	90
	Schnell, eine Heatmap . . . . .	94
	Mit dem Strom schwimmen. . . . .	96
	Beispiele aus der Praxis . . . . .	97
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	100

<b>Kapitel 10</b>	<b>Sprache: Hat er das gerade wirklich gesagt?</b> . . . . .	<b>101</b>
	Interviews aufzeichnen. . . . .	102
	Rohdaten vorbereiten: aber, aber, aber . . . . .	102
	Zwischen den Zeilen lesen: Fachkenntnisse . . . . .	102
	Beispiele aus der Praxis . . . . .	105
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	109
<b>Kapitel 11</b>	<b>Wegfindung: Wie kommen Sie dorthin?</b> . . . . .	<b>111</b>
	Wo befinden sich die Nutzer ihrer Ansicht nach? . . . . .	112
	Wie gelangen sie ihrer Ansicht nach von A nach B? . . . . .	113
	Worauf basieren diese Erwartungen? . . . . .	114
	Beispiele aus der Praxis . . . . .	115
	Fallstudie: Filmvorführung mit Ablenkungen. . . . .	117
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	119
<b>Kapitel 12</b>	<b>Erinnerung: Erwartungen und Lücken füllen</b> . . . . .	<b>121</b>
	Bedeutung und Stereotypen. . . . .	122
	Alles zusammensetzen. . . . .	124
	Beispiele aus der realen Welt . . . . .	125
	Mögliche Entdeckungen. . . . .	129
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	130
<b>Kapitel 13</b>	<b>Entscheidungsfindung: den Brotkrumen folgen</b> . . .	<b>131</b>
	Was mache ich jetzt? Ziele und Wege . . . . .	132
	Gib mir was davon ab! Zeitnahe Bedürfnisse. . . . .	133
	Gib mir einen Plan: der Weg zur Entscheidungsfindung . . . . .	135
	Beispiele aus der Praxis . . . . .	135
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	138
<b>Kapitel 14</b>	<b>Emotion: die unausgesprochene Realität</b> . . . . .	<b>139</b>
	Ein wenig leben (Realität und Wesentlichkeit) . . . . .	140

Träume (Ziele, Lebensphasen, Ängste) analysieren . . . . .	142
Den Zeitgeist erkennen (personen- versus personaspezifisch) . . . . .	143
Verbrechen aus Leidenschaft . . . . .	145
Beispiele aus der Praxis . . . . .	146
Konkrete Empfehlungen. . . . .	148

**TEIL 3 DIE SECHS ERFAHRUNGSEBENEN AUF IHRE DESIGNS ANWENDEN**

<b>Kapitel 15 Sinngebung . . . . .</b>	<b>153</b>
Gemeinsamkeiten und psychografische Profile . . . . .	153
Sprache . . . . .	155
Emotion . . . . .	159
Wegfindung . . . . .	161
Die Dimensionen ermitteln . . . . .	163
Eigenannahmen hinterfragen . . . . .	167
Das Ende einer veralteten Methode: See/Feel/Say/Do . . . . .	169
Konkrete Empfehlungen. . . . .	172
<b>Kapitel 16 Die sechs Erfahrungsebenen im Einsatz: ansprechen, verbessern, erwecken . . . . .</b>	<b>173</b>
Ansprechen: was die Menschen sich zu wünschen glauben . . . . .	174
Verbesserung: Was die Nutzer wirklich brauchen. . . . .	175
Erwecken: hochgesteckte Ziele erreichen . . . . .	178
Konkrete Empfehlungen. . . . .	185
<b>Kapitel 17 Schnell erfolgreich sein, oft erfolgreich sein . . . . .</b>	<b>187</b>
Divergentes und konvergentes Denken. . . . .	188
Erster Diamant: Entdeckung und Definition (»Das Richtige gestalten«). . . . .	188

	Zweiter Diamant: Entwicklung und Lieferung (»Richtig gestalten«) . . . . .	189
	Learning While Making: der Design-Thinking- Ansatz. . . . .	192
	Achten Sie nicht auf den Mann hinter dem Vorhang: Prototyp und Test . . . . .	194
	Test mit Konkurrenten . . . . .	197
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	198
	Weiterführende Literatur . . . . .	198
<b>Kapitel 18</b>	<b>Sehen Sie nun, was Sie getan haben?</b> . . . . .	<b>199</b>
	Empathie auf mehreren Ebenen . . . . .	200
	Evidenzbasierte Entscheidungsfindung . . . . .	203
	Erfahrung im Zeitablauf. . . . .	205
	Verschiedene Blickwinkel. . . . .	207
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	208
<b>Kapitel 19</b>	<b>Wie man den Menschen verbessert</b> . . . . .	<b>209</b>
	Symbolische KI und der KI-Winter . . . . .	210
	Künstliche neuronale Netze und statistisches Lernen . . . . .	211
	Das habe ich nicht gesagt, Siri! . . . . .	212
	Die sechs Erfahrungsebenen und KI . . . . .	213
	Ein wenig Hilfe von meinen (KI-)Freunden . . . . .	214
	Konkrete Empfehlungen. . . . .	217
	<b>Anhang: Weiterführende Literatur.</b> . . . . .	<b>219</b>
	<b>Index</b> . . . . .	<b>221</b>