

# [ *Inhalt* ]

Vorwort .....	xiii
TEIL 1    »DIE« ERFAHRUNG NEU DENKEN	
<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 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
 TEIL 2 GEHEIMNISSE AUFDECKEN	
<b>Kapitel 8 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 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>	101
	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>	111
	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>	121
	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>	131
	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>	139
	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</b>	<b>Sinngebung .....</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</b>	<b>Die sechs Erfahrungsebenen im Einsatz:</b>
	<b>ansprechen, verbessern, erwecken .....</b>
	173
	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</b>	<b>Schnell erfolgreich sein, oft erfolgreich sein .....</b>
	187
	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 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 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>