

[*Inhalt*]

	Vorwort	xiii
TEIL 1	»DIE« ERFABUNG NEU DENKEN	
Kapitel 1	Die sechs Erfahrungsebenen	3
	Sehen, Aufmerksamkeit und Automatismen	4
	Wegfindung	4
	Sprache	5
	Erinnerung	5
	Entscheidungen	6
	Emotion	6
	Die sechs Erfahrungsebenen	7
	Übung	8
Kapitel 2	In einem Augenblick: Sehen, Aufmerksamkeit und Automatismus	11
	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

Kapitel 3	Wegweiser: Wo bin ich?	21
	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
Kapitel 4	Erinnerung/Semantik	33
	Details wegabstrahieren	33
	Dienstleistungs-Stereotypen	38
	Mentale Modelle verstehen.	40
	Die Bedeutung der Vielfalt mentaler Modelle	41
	Auflösungen der Rätsel.	42
	Weiterführende Literatur	42
Kapitel 5	Sprache: Ich habe es Ihnen doch gesagt	43
	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
Kapitel 6	Entscheidungsfindung und Problemlösung – Auftritt Bewusstsein	49
	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
Kapitel 7	Emotion und logische Entscheidungsfindung	57
	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	
Kapitel 8	Nutzerforschung: Kontextinterviews	67
	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
Kapitel 9	Sehen: Was guckst du?	89
	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

Kapitel 10	Sprache: Hat er das gerade wirklich gesagt?	101
	Interviews aufzeichnen.	102
	Rohdaten vorbereiten: aber, aber, aber	102
	Zwischen den Zeilen lesen: Fachkenntnisse	102
	Beispiele aus der Praxis	105
	Konkrete Empfehlungen.	109
Kapitel 11	Wegfindung: Wie kommen Sie dorthin?	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
Kapitel 12	Erinnerung: Erwartungen und Lücken füllen	121
	Bedeutung und Stereotypen.	122
	Alles zusammensetzen.	124
	Beispiele aus der realen Welt	125
	Mögliche Entdeckungen.	129
	Konkrete Empfehlungen.	130
Kapitel 13	Entscheidungsfindung: den Brotkrumen folgen . . .	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
Kapitel 14	Emotion: die unausgesprochene Realität	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	
Kapitel 15	Sinngebung	153
	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
Kapitel 16	Die sechs Erfahrungsebenen im Einsatz: ansprechen, verbessern, erwecken	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
Kapitel 17	Schnell erfolgreich sein, oft erfolgreich sein	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
Kapitel 18	Sehen Sie nun, was Sie getan haben?	199
	Empathie auf mehreren Ebenen	200
	Evidenzbasierte Entscheidungsfindung	203
	Erfahrung im Zeitablauf.	205
	Verschiedene Blickwinkel.	207
	Konkrete Empfehlungen.	208
Kapitel 19	Wie man den Menschen verbessert	209
	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
	Anhang: Weiterführende Literatur.	219
	Index	221