

Inhalt

Einleitung

Auf Websites verführen	11
Warum eigentlich Web Fatale?	12

Ein Auftritt mit Klasse: Usability

Drücken, drehen, schieben: die Oberfläche als Tor zum Anwender	15
Es hat Klick gemacht – von Mäusen und Fenstern	24
Der Weg des geringsten Widerstands – Fitts' Law	32
Keep it simple	38
Von Metaphern und Missverständnissen	43
Drücken, wischen, tippen	49

Das Spiel mit den Reizen: User Experience

Die Anatomie von Erlebnissen	59
Lies mich – Consumption Design	66
Kauf mich – Conversion Design	73
Bedien mich – Complex Design	80
Interfaces, die Spaß machen	85
Chancen und Grenzen der Gamification	91

Doppelte Agenda: Nutzer (ver)führen

Von Köttbullar bis Hotdog – das IKEA-Prinzip	99
»Du..., äh, ich...« – von der Kunst, die richtigen Worte zu finden	113
Navigation: Einfach und ganz schön komfortabel	116
Die 7±2-Regel: Miller's Law	123
Onlineformulare: reduziert und im richtigen Flow	126
Onboarding – aller Anfang ist schwer	131

Um Kopf und Kragen: Nutzerbindung

»Alle ist der größte Niemand«: Blind Date mit der Zielgruppe	141
Personas – das zweite Date	146
Und täglich grüßt das Murmeltier – Daily Active Users	152
Positive Verstärkung – ein Ausflug in die Verhaltenspsychologie	156
Contentstrategie – Inhalte schmackhaft machen	160
Aus Nutzern Fans machen	163
Gamification in der Praxis	170

Hinreißende Absätze: Marktstrategien

Nicht nur <i>was</i> man sagt – Tonalität	181
Deine Freunde finden's gut – Social Proof	191
Lass uns in die Sterne schauen	198
Den richtigen Preis finden	204
Kleine Geschenke erhalten die Freundschaft	216
Komm doch wieder – die Macht von Retargeting	221
Inhalt oder Werbung? Content-Marketing	226

Lass uns Freunde bleiben: Social Media

Der Nutzer als soziales Wesen	237
Soll ich? Die Wahl des richtigen Netzwerks	240
Welches Netzwerk darf es denn nun sein?	246
Social Media rocken – so geht's richtig	252
Kommentare, Bewertungen und Shitstorms – wie reagieren?	259
Erlebnisse mit Social Media – Lernen von Oreo und Co.	267

Bitte keine Stereotypen: Nutzertests

Dem Nutzer über die Schulter geschaut	287
Aufgaben statt Anweisungen	291
Guerillatests – Ergebnisse mit kleinem Budget	296
Testen mit Prototypen	302
Tests richtig auswerten	311
Fifty-fifty: Optimieren mit A/B-Tests	315
Tracking: Ich weiß, wohin du klickst	323
Big Context: persönliche Erlebnisse generieren	331

Fazit

Bleib dran!	341
-------------------	------------

Index	342
-------------	------------