

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort zur überarbeiteten Auflage</b> . . . . .	XI
<b>Kapitel 1 Die Psychopathologie von Alltagsgegenständen</b> . . . . .	1
Die Komplexität moderner Geräte . . . . .	4
Human Centered Design . . . . .	7
Die fundamentalen Prinzipien der Interaktion . . . . .	9
Das System-Image . . . . .	29
Das Technologie-Paradoxon . . . . .	31
Herausforderung für das Design . . . . .	33
<b>Kapitel 2 Die Psychologie alltäglicher Handlungen</b> . . . . .	35
Wie Menschen Dinge tun: Gulf of execution und Gulf of evaluation . . . . .	36
Die sieben Handlungsstufen . . . . .	37
Menschliche Denkweisen: Meist unterbewusst . . . . .	41
Kognition und Emotion des Menschen . . . . .	46
Die sieben Handlungsstufen und die drei Verarbeitungsebenen . . . . .	51
Der Mensch als Geschichtenerzähler . . . . .	53
Falsche Schuldzuweisungen . . . . .	55
Sich fälschlicherweise selbst die Schuld geben . . . . .	60
Die sieben Handlungsstufen: Sieben fundamentale Design- prinzipien . . . . .	66
<b>Kapitel 3 Wissen im Kopf und in der Welt</b> . . . . .	69
Präzises Verhalten durch unpräzises Wissen . . . . .	70
Das Gedächtnis ist Wissen im Kopf . . . . .	80
Die Struktur des Gedächtnisses . . . . .	85
Ungefähre Modelle: Erinnerungen in der realen Welt . . . . .	93
Wissen im Kopf . . . . .	97
Der „Trade-off“ zwischen Wissen in der Welt und Wissen im Kopf . . . . .	101
Das Gedächtnis in vielen Köpfen und vielen Geräten . . . . .	103
Natürliches Mapping . . . . .	105

## VIII Inhaltsverzeichnis

Kultur und Design: Natürliches Mapping kann kulturabhängig sein . . . . .	110
<b>Kapitel 4 Wissen, was zu tun ist: Constraints, Discoverability und Feedback . . . . .</b>	<b>115</b>
Vier Arten von Constraints: physische, kulturelle, semantische und logische . . . . .	116
Das Anbringen von Affordances, Signifiers und Constraints an Alltagsgegenständen . . . . .	123
Constraints, die das gewünschte Verhalten erzwingen . . . . .	132
Konventionen, Constraints und Affordances . . . . .	136
Der Wasserhahn: Eine Fallgeschichte des Designs . . . . .	140
Die Nutzung von Sound als Signifiers . . . . .	145
<b>Kapitel 5 Menschliches Versagen? Nein, schlechtes Design . . . . .</b>	<b>151</b>
Verstehen, wieso es zu Fehlern kommt . . . . .	152
Vorsätzliche Missachtung . . . . .	157
Zwei Arten von Fehlern: Ausrutscher und Irrtümer . . . . .	158
Die Klassifizierung von Ausrutschern . . . . .	162
Die Klassifizierung von Irrtümern . . . . .	167
Gesellschaftlicher und institutioneller Druck . . . . .	174
Fehler melden . . . . .	179
Fehlererkennung . . . . .	182
Das Design auf Fehler auslegen . . . . .	186
Wenn gutes Design nicht genug ist . . . . .	197
Resilience Engineering . . . . .	198
Das Paradox der Automatisierung . . . . .	199
Designprinzipien, um mit Fehlern umzugehen . . . . .	201
<b>Kapitel 6 Design Thinking . . . . .</b>	<b>205</b>
Das richtige Problem lösen . . . . .	206
Das Double-Diamond-Designmodell . . . . .	208
Der HCD-Prozess . . . . .	209
Was ich Ihnen gerade erzählt habe, funktioniert so nicht wirklich . . . . .	223
Die Designherausforderung . . . . .	226
Komplex ist gut – verwirrend ist schlecht . . . . .	233

Standardisierung und Technologie . . . . .	234
Dinge absichtlich kompliziert machen . . . . .	240
Design: Technologieentwicklung für den Menschen . . . . .	242
<b>Kapitel 7 Design in der Geschäftswelt . . . . .</b>	<b>243</b>
Wettbewerbskräfte . . . . .	244
Neue Technologien erzwingen Veränderung . . . . .	248
Wie lange dauert es, ein neues Produkt zu etablieren? . . . . .	251
Zwei Arten der Innovation: inkrementell und radikal . . . . .	262
<i>The Design of Everyday Things: 1988–2038</i> . . . . .	265
Die Zukunft des Buches . . . . .	270
Die moralischen Verpflichtungen des Designs . . . . .	272
Design Thinking und das Denken über Design . . . . .	275
<b>Danksagung . . . . .</b>	<b>281</b>
<b>Literaturhinweise und Anmerkungen . . . . .</b>	<b>287</b>
<b>Referenzen . . . . .</b>	<b>305</b>
<b>Sachverzeichnis . . . . .</b>	<b>317</b>