

# **The Design of Everyday Things**

**Psychologie und Design  
der alltäglichen Dinge**

von

**Don Norman**

Überarbeitete und erweiterte Auflage

Aus dem Amerikanischen übersetzt von  
Christian Eschenfelder

Verlag Franz Vahlen München

# 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

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>