

# Inhaltsverzeichnis

Cover

Über die Autorin

Einleitung

Über dieses Buch

Was Sie nicht lesen müssen

Törichte Annahmen über den  
Leser

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Symbole, die in diesem Buch  
verwendet werden

Wie es weitergeht

**Teil I: Usability und User  
Experience im Überblick**

## Kapitel 1: Grundbegriffe und Kriterien verstehen

Usability

User Experience

Customer Experience  
oder die Summe aller  
Berührungspunkte

Wo anfangen? Eine  
Einstiegshilfe

## Kapitel 2: Websites und Apps bewerten lernen

Leitlinien zur Gestaltung  
von  
Benutzungsschnittstelle

Heuristiken nach  
Nielson und Molich

Usability-Regeln  
anwenden – die  
heuristische Evaluation

## Kapitel 3: Die wichtigsten

# Methoden zur Optimierung von Websites und Apps

So führen Sie Usability-  
Reviews durch

Usability-Tests  
erfolgreich einsetzen

## Teil II: Den Nutzer verstehen und sein Verhalten beeinflussen

### Kapitel 4: So tickt der Nutzer – Informationsverarbeitung und Entscheidungsprozesse

Der »Energiespar-  
Kopf«

Was Nutzer wirklich  
sehen, wenn sie eine  
Website betrachten

Wie sich das Gehirn  
einen Reim auf

Strukturen macht

Wie Nutzer  
Informationen  
verarbeiten und  
bewerten

Wie Nutzer einfacher  
und besser  
Entscheidungen treffen

## **Kapitel 5: Wie der Nutzer tut, was Sie gern hätten**

Das Problem mit dem  
Entscheiden

Besitz schafft Wert

Wenn nur das Ergebnis  
zählt

Der Herdentrieb

Künstliche Verknappung

Wie du mir, so ich dir

Warum Ausnahmen  
keine Regeln bestätigen

Die Lotto-Falle

Sympathie macht  
großzügig

Der Ankereffekt

Bloß nichts abgeben

Mehr Schein als Sein?

## **Kapitel 6: So messen und erheben Sie Nutzerverhalten**

Webtracking – der  
Klassiker unter den  
Messmethoden

Dem Nutzer über die  
Schulter schauen:  
Teilnehmende  
Beobachtung

Standardisierte Online-  
oder Onsite-  
Befragungen

Die Erkenntnisse richtig