

---

## Empfehlungen zum Weiterlesen

Aus der in diesem Buch zitierten Literatur sind folgende Werke besonders hervorzuheben. Sie können parallel oder ergänzend zu vorliegendem Buch gelesen werden:

*Lucy Suchman: Human-Machine Reconfigurations. Plans and Situated Actions 2nd Edition. Cambridge 2007.* Die Autorin war eine der ersten, die tatsächliches menschliches Handeln im Umgang mit technischen Geräten beobachtet hat, um herauszufinden, wie Menschen sich gemeinsam ihre durch Technik geprägte Wirklichkeit konstruieren. Suchman zeigt an ihren Beobachtungen, dass Pläne nur situationsspezifisch wirksam werden können, dass Pläne deshalb oft unvollständig sind und dass sie bei der Umsetzung modifiziert werden müssen.

*Heinz von Foerster: Wissen und Gewissen. Frankfurt/Main 1993.* In zahlreichen gut lesbaren und teils leicht ironischen Aufsätzen zeigt der Ingenieurwissenschaftler und Konstruktivist, dass Steuerung und Kontrolle ein Problem doppelter Beobachtung ist (= Beobachter beobachten Beobachter; Kybernetik 2. Ordnung). Dieses Denken war unter anderem für die soziologische Systemtheorie (Niklas Luhmann, Dirk Baecker) von Bedeutung.

*Niklas Luhmann: Vertrauen. Stuttgart 2009.* Der Soziologe erläutert, welche Funktion Vertrauen für Menschen besitzt, wie Menschen versuchen, Vertrauen herzustellen und was sie tun, wenn Vertrauen nicht möglich ist. Der kleine Band ist auch ohne tiefere Kenntnisse von Luhmanns Systemtheorie gut verständlich.

*Dan Sperber und Deidre Wilson: Relevance. Communication and Cognition. Oxford 1995.* Die Autoren zeigen aus sprachphilosophischer Sicht, warum die Einstufung von Reizen und Annahmen als mehr oder weniger relevant entscheidend für das Verständnis menschlicher Kommunikation ist, und dass die Relevanz eines Reizes oder einer Annahme mit dem Aufwand ihrer Verarbeitung zusammenhängt.

---

# Stichwortverzeichnis

## A

Akzeptanztest 50  
Annahme 16, 32, 49  
Ansatz, agiler 55  
Anschlusshandlung 53, 108  
Appell 33, 34, 36  
Aufgabe 76  
Aufgabenangemessenheit 120, 121  
Aufgabenentwicklung 76  
Aufgabenmodell 13, 16, 47  
Aufhebung 101  
Ausdruck 34, 36  
Autopoiesis 52

## B

Beobachter 10  
Beobachtung 29, 51, 53, 63, 66–68, 77, 80,  
100, 120  
Beziehung 37, 47  
Bezugsnorm 118  
Blackbox 6, 10, 18

## C

Code Literacy 19, 21  
Cognitive Load Theory 49

## D

Denken, lautes 30, 52, 63, 79, 89  
Design 54, 58, 107, 112  
Differenzsetzung 86  
DIN EN ISO 9241-110 15, 119

## E

Einwilligung 79, 80  
Enttäuschung 55  
Ergebnisqualität 119  
Ergonomie 15  
Erklärung 68  
Erwartung 55, 58  
Erwartungskonformität 120, 121  
Erwünschtheit, soziale 81  
Ethnomethodologie 55, 69  
Evolution 56, 114, 121  
Existenzhypothese 70  
Extreme Programming 24

## F

Facebook 109  
Fehlertoleranz 120, 121  
Form Follows Function 54, 112  
Forschung, qualitative 65  
Funktionsäquivalent 69

## G

Gegenstandsangemessenheit 66  
Gesetzhypothese 70  
Globalstruktur 85  
Grounded Theory 70  
Grundsätze der Dialoggestaltung 119  
Gütekriterium 66

## H

Handeln 12  
Hypothese 69

**I**

Impression Management 30  
 Individualisierbarkeit 120, 121  
 Interpretation 66, 106, 107

**K**

Kohärenz 86, 94, 95, 100, 117  
 Kohärenzanalyse 69, 95, 99, 116, 117  
 Kohäsion 95  
 Kommunikation 5, 15, 17, 23, 27–30, 41, 42,  
 48, 52, 90, 106, 107  
 Kondensierung 101  
 Konfirmierung 101  
 Kontext 11, 12, 32, 34, 49, 92, 93  
 Kontexteffekt 49  
 Kontextmodell 12, 16, 47  
 Kontiguität 88, 90  
 Konversationsmaxime 48  
 Konzept, sensibilisierendes 70, 71  
 Kooperationsprinzip 38, 48

**L**

Laws of Form (LoF) 40, 101  
 Lernförderlichkeit 120, 121  
 Lokalstruktur 85, 86, 94

**M**

Maschine 7  
 nicht-triviale 7, 9  
 triviale 7, 9  
 Medium 107, 108, 114, 121  
 Methode, agile 28  
 Methode, quantitative 65

**N**

Nachricht 116  
 Nachvollziehbarkeit, intersubjektive 66  
 Nutzermodell 16  
 Nutzung 7  
 Nutzungssituation 17, 26, 47, 86

**O**

Objektivität 66  
 Operator 77  
 Organon-Modell 32

**P**

Paarsequenz 88, 116  
 Plan 54, 55

Poststrukturalismus 35  
 Problem 6  
 Problemlösung 6, 7, 112  
 Progression, thematische 86, 87

**Q**

Qualität 14, 48, 114, 119  
 Quality of  
 Experience (QoE) 14, 114  
 Interaction (QoL) 14, 114  
 Service (QoS) 14, 114

**R**

Referenzidentität 88, 90  
 Reflexion 66  
 Relevanz 47, 51  
 Relevanztheorie 49  
 Reliabilität 66

**S**

Sachinhalt 36  
 Sachtchnik 4, 10  
 Schnittstelle 112, 113, 114, 121  
 Selbstbeschreibungsfähigkeit 120, 121  
 Selbstkundgabe 36  
 Sender-Empfänger-Modell 30  
 Session 116  
 Session Actors 117  
 Session Coherence 117  
 Session Data Exchange Rate 117  
 Session Duration 117  
 Sinn 106  
 Sinnsfunktion 33, 40  
 Situation 11, 14, 51  
 Softwareentwicklung, agile 23  
 Soziale Bezugsnorm 118  
 Sprachfunktion 33, 43  
 Steuerbarkeit 120, 121  
 Strukturalismus 35  
 Subsession 116  
 System 52, 54, 58  
 Systemtheorie 39, 41, 56, 64, 68, 106

**T**

Technik 4  
 Technische Bezugsnorm 118  
 Technologie 4  
 Thema 87, 91

Themenferne 99  
Themennähe 99  
Themenwechsel 99  
Transaktion 116  
Transkript 83, 87  
Transkription 83–85  
Transparenz 18, 20

**U**

Umwelt 48, 52, 54  
Usability 119  
User Story 24, 50

**V**

Validität 66  
Vier-Ohren-Modell 36, 44

**W**

Wasserfall-Modell 23  
Weltwissen 32  
Wiederaufnahme 88  
Wissen 26, 93

**Z**

Zustandsautomat 8



Jetzt im Springer-Shop bestellen:  
[springer.com/978-3-658-24470-5](http://springer.com/978-3-658-24470-5)

