

Regulationsgrundlage		Wissensfehler	
Anna hat noch nie E-Mails benutzt. Sie schreibt den Empfängernamen in das Textfeld, weil sie das Feld „An:“ nicht kennt. Ihr fehlt ein mentales Modell und sie kann keinen Handlungsplan bilden			
Regulations-ebene	Ziele / Planung	Schritte im Handlungsprozeß	Rückmeldung
Intellektuelle Regulationsebene	Denkfehler Einsteiger Boris plant, zuerst auf „Senden“ zu klicken und danach die Datei anzuhängen, weil er fälschlich erwartet, dass das System ihn dazu auffordert. Falsche Schrittfolge im Plan	Merk- / Vergessensfehler Boris hat korrekt geplant, die Datei anzuhängen, wird jedoch durch einen Anruf abgelenkt. Danach vergisst er den Anhang und klickt auf „Senden“. Plan richtig, Ausführung falsch.	Urteilsfehler Boris (Einsteiger) sieht den Hinweis „Sie erwähnen einen Anhang, haben aber keinen hinzugefügt“. Er bewertet den Hinweis falsch und klickt auf „Trotzdem senden“.
Ebene der flexiblen Handlungsmuster	Gewohnheitsfehler Der erfahrene Nutzer Viktor (gewohnt an Outlook) sucht automatisch die Anhang-Schaltfläche im oberen Menü, obwohl sie in Gmail unten sitzt	Unterlassensfehler Viktor wollte 3 Personen in CC setzen, wird aber durch einen Chat abgelenkt. Er lässt automatisch die dritte Person aus und klickt auf „Senden“. Plan richtig, Ausführung falsch.	Erkennenfehler Viktor tippt „Maria“ und sieht zwei Vorschläge. Er drückt automatisch Enter, ohne zu erkennen, dass er die falsche Maria ausgewählt hat
sensomotorische Regulationsebene	Bewegungsfehler Elena wollte auf „Senden“ klicken, verfehlt jedoch physisch die Schaltfläche und trifft „Entwurf löschen“. Plan und Intention korrekt.		