

UX mit KI neu denken Workshop



Über

Seit 26 Jahren... sind wir Ergosign!

Wir sind eine UX-Design-Agentur, die sich auf die Entwicklung und Umsetzung menschenzentrierter digitaler Erlebnisse spezialisiert hat.

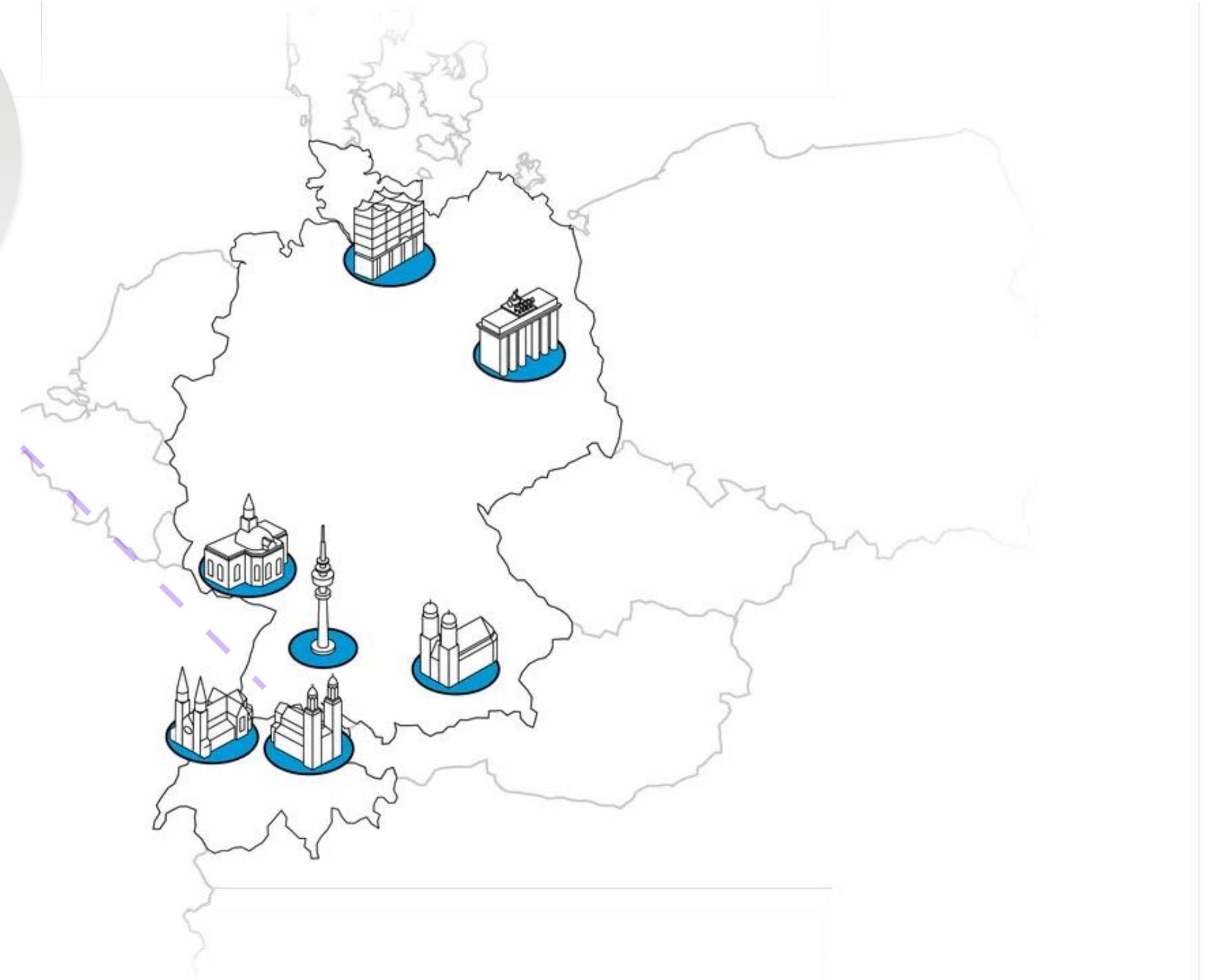
Wir verfügen über die Designkompetenzen und das technologische Know-how, um die KI-Transformation zu unterstützen.

Wir sind stolz darauf, ein Team von über 170 talentierten Fachleuten zu haben, die an sieben Standorten in Deutschland und der Schweiz tätig sind.



Milena Peter

UX Designer &
Solution Expert AI & Data
milena.peter@ergosign.ch



SB STR HAM BER MUC **ZRH** BSL

Nach dem Workshop könnt ihr ...



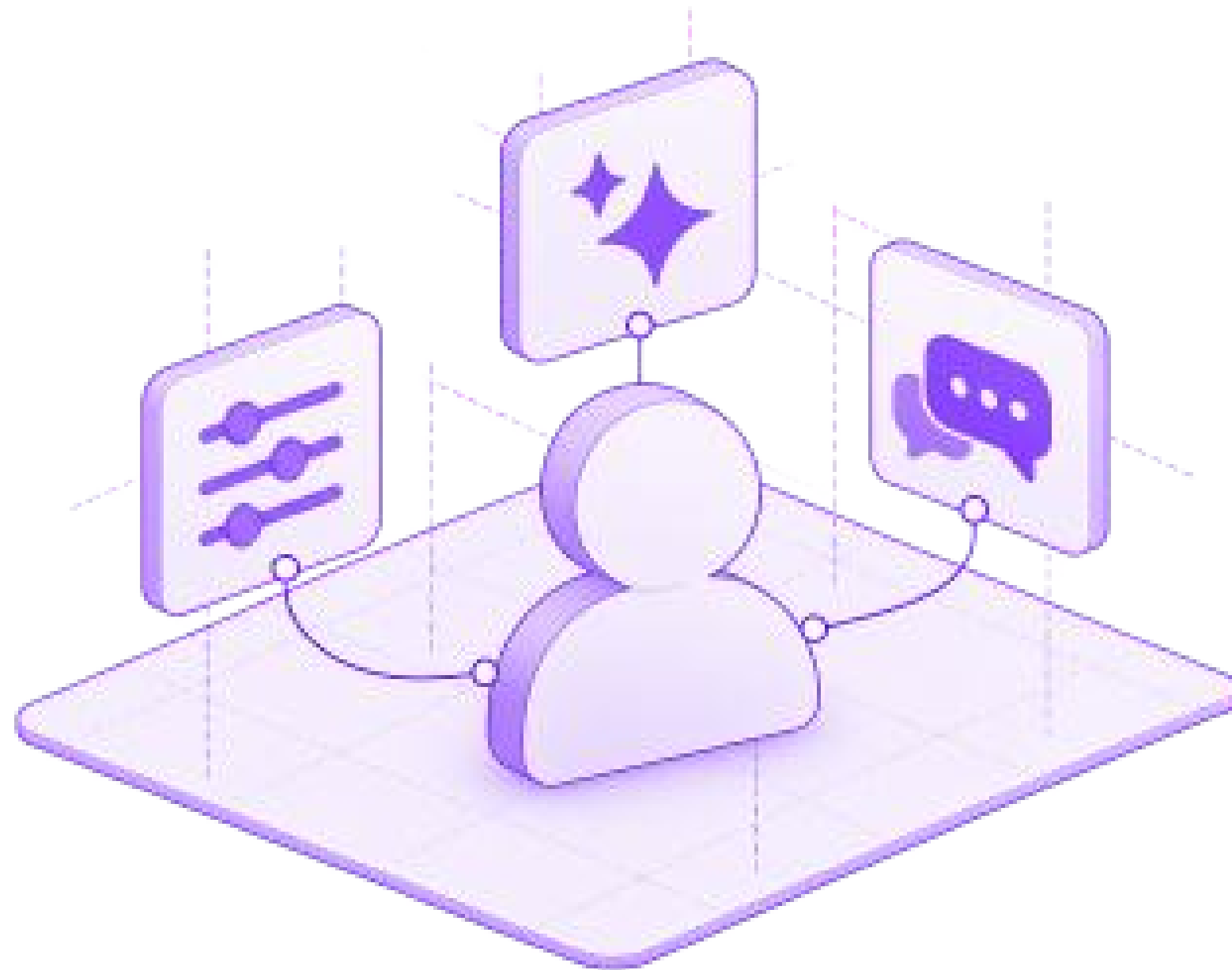
Agenda

- 01** Was verändert sich für UX?
- 02** KI gezielt einsetzen: Welche Rolle soll sie übernehmen?
- 03** KI gestalten: Muss es immer ein Chatbot sein?
- 04** Wie entwickeln wir KI-Anwendungen menschenzentriert?
- 05** Q&A

Was verändert sich für UX?

Was **bleibt** im UX gleich?

DER MENSCH BLEIBT IM MITTELPUNKT



- Was möchte die Person erreichen?
- In welcher Situation nutzt sie das Produkt?
- Was erschwert ihr die Aufgabe?
- Woran erkennt sie ein gutes Ergebnis?

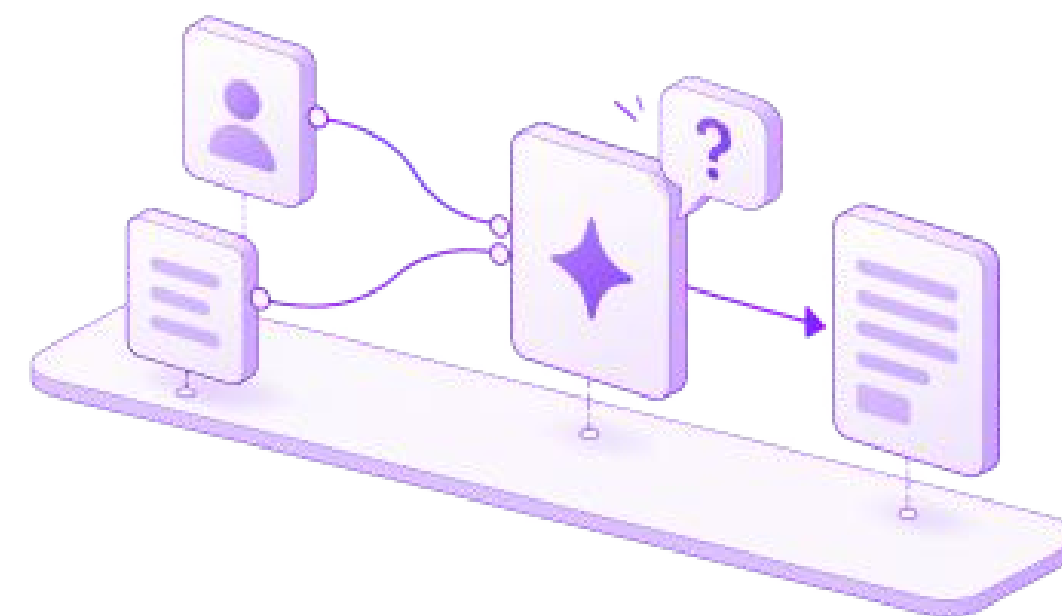
Was **verändert** sich mit KI?

WIR GESTALTEN, WIE MENSCHEN KI-ERGEBNISSE BEURTEILEN UND DIE ZUSAMMENARBEIT MIT KI STEUERN KÖNNEN.



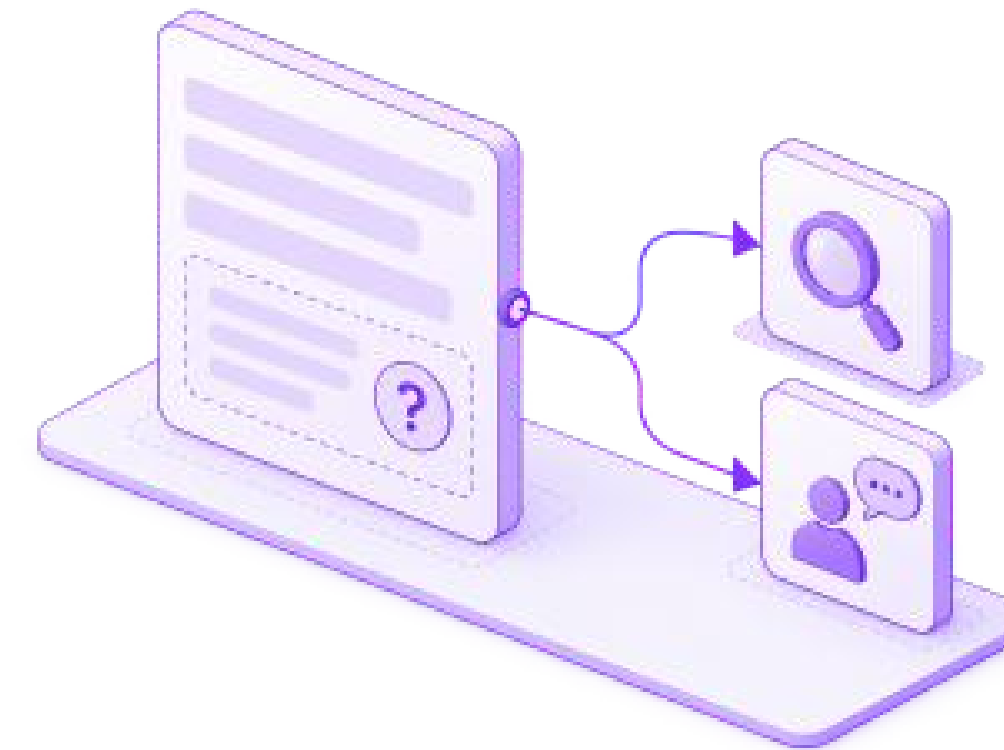
Ergebnisse können variieren

Wir gestalten, wie unterschiedliche Ergebnisse geprüft und weiterverwendet werden können.



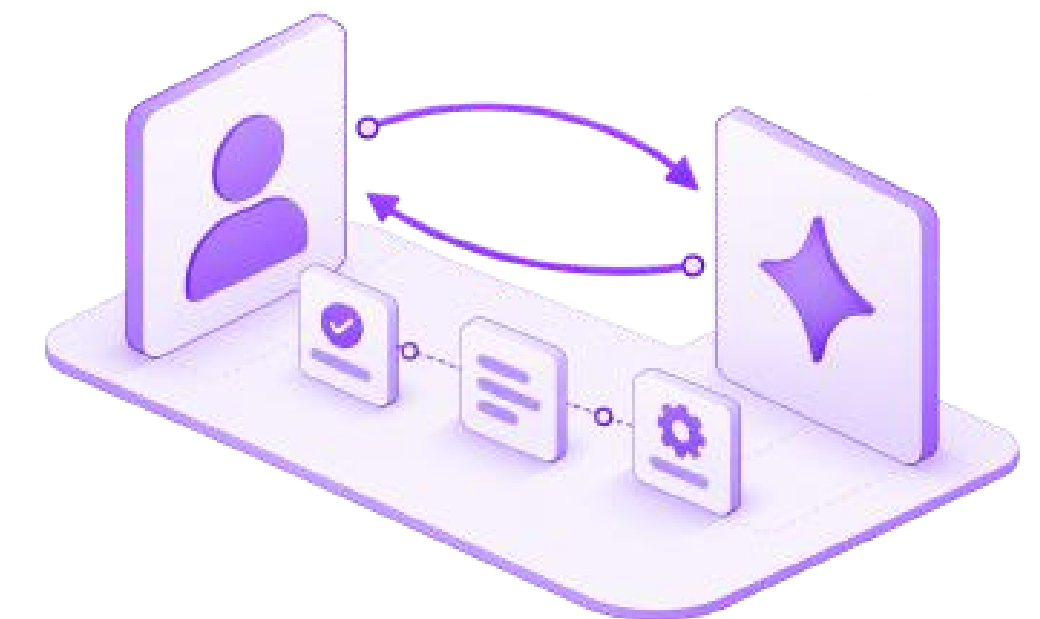
Kontext beeinflusst das Ergebnis

Wir gestalten, welche Informationen das System nutzt und wann es nachfragt.



Mit Unsicherheit umgehen

Wir machen Grenzen erkennbar und ermöglichen sinnvolle nächste Schritte.



Aufgaben und Entscheidungen bewusst verteilen

Wir gestalten, wer entscheidet, handelt und bei Bedarf übernimmt.

Drei Leitfragen für gute KI-Interaktionen

Vertrauen unterstützen & für Resilienz gestalten

Menschen können die Möglichkeiten und Grenzen der KI einschätzen und auch bei fehlenden Informationen oder Fehlern sinnvoll weiterkommen.

Orientierung

Verstehe ich, was die KI tut und was ich erwarten kann?

Handlungsmöglichkeiten

Weiss ich, wie ich weiterkomme – auch wenn Angaben fehlen oder etwas schiefgeht?

Kontrolle

Kann ich Ergebnisse prüfen, korrigieren und selbst entscheiden?

Quelle: Didaktische Zusammenfassung auf Basis der Usability-Heuristiken nach Nielsen und der Guidelines for Human-AI Interaction nach Amershi et al. (2019).

Was erwartet ihr, wenn ihr auf diesen Button klickt?



Unklar blieb, was bewertet werden sollte

Erwartungen im Nutzungstest

- Ein Vergleich zwischen dem eigenen Angebot und einer KI-generierten Version.
- Ein ausführlicheres Feedbackformular.

Was sich tatsächlich öffnete

Eine Bewertung mit «Daumen hoch» oder «Daumen runter». Damit sollte bewertet werden, wie gut die KI Angaben aus hochgeladenen Dokumenten in das Angebot übernommen hatte.

Der Widerspruch

Der Button nannte die Angebotsqualität. Der Dialog fragte nach der persönlichen Erfahrung.



Verständlich machen, wer was bewertet

→ Lösungsentwurf auf Basis des Nutzungstests – noch nicht getestet

Klarer Auftrag

Feedback zur KI-Befüllung des Angebots geben.

Gezielte Bewertung

Richtigkeit, Vollständigkeit und Zuordnung beurteilen.

Im nächsten Test prüfen

- Sind die Kriterien verständlich und beurteilbar?
- Ist der Aufwand im Alltag angemessen?

Feedback zur KI-Befüllung

Wie gut hat die KI die Offerte anhand Ihrer hochgeladenen Dokumente ausgefüllt?

	Sehr schlecht	Eher schlecht	Teils/teils	Eher gut	Sehr gut	Nicht beurteilbar
Richtigkeit Angaben korrekt übernommen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Vollständigkeit Relevante Angaben vollständig übernommen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Zuordnung Angaben den richtigen Offertfeldern zugeordnet	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Weitere Rückmeldung (optional)

Welche Angaben waren falsch oder fehlten? Was hat gut funktioniert?

Bearbeiten ☒

Aktionen

KI-Zusammenfassung

2 Änderungen im Angebot

- Gebäude: Selbstbehalt von CHF 500 auf verfügbaren Gebäudeselbstbehalt angepasst.
- Gebäude: Folgekosten von ohne Betrag auf CHF 114'000 ergänzt.

3 Angaben nicht verwendet

1 Angabe zu prüfen

Bewerten Sie, wie gut die KI die Offerte anhand Ihrer Dokumente ausgefüllt hat.

Unser UX-Auftrag **erweitert** sich

→ Menschliche Ziele bleiben der Ausgangspunkt.



Transparenz schaffen

Möglichkeiten und Grenzen der KI verständlich machen.

Kontrolle ermöglichen

Ergebnisse prüfen, korrigieren und bei Fehlern weiterkommen.

Fairness mitprüfen

Für wen entstehen Hürden oder Nachteile?

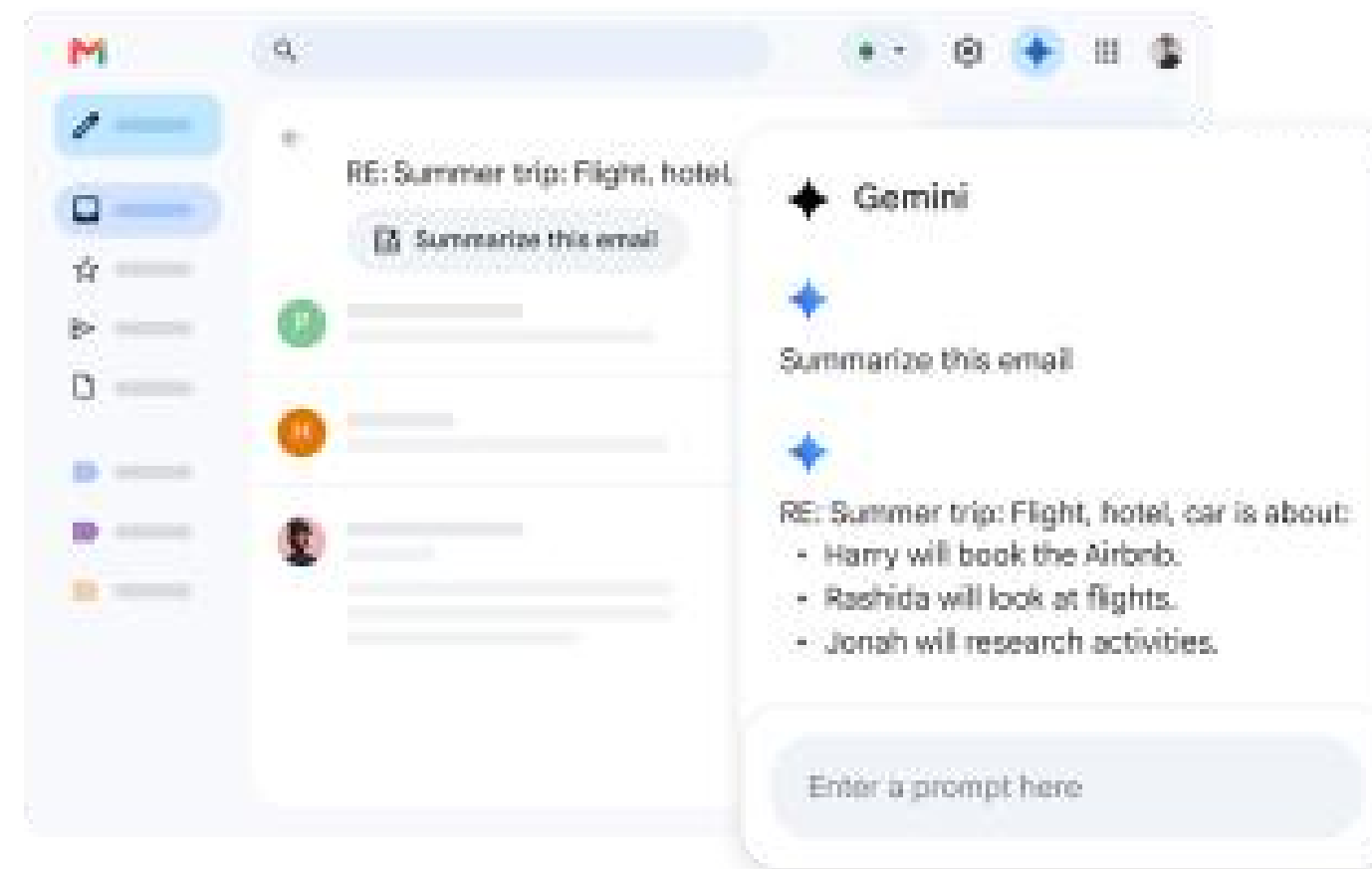
KI gezielt einsetzen: Welche Rolle soll sie übernehmen?

KI im Alltag erleben



Ein Foto bereinigen

Quelle: eigenes erstelltes Video



**Einen E-Mail-Verlauf
zusammenfassen**

Quelle: <https://workspace.google.com/intl/de/products/gmail/ai/>



Etwas zeigen und erklären lassen

Quelle: <https://gemini.google/overview/gemini-live/>

Welchen Beitrag übernimmt die KI – und was bleibt Aufgabe des Menschen?

Use Case: Kaffeeunternehmen Tavora

Hersteller von professioneller Kaffeevollautomaten für Büros, Hotels und Cafés



«Die Maschine macht keinen Kaffee.»



Die Situation

Während des Frühstücksservice funktioniert die Kaffeemaschine nicht. Die Hotelmitarbeiterin kennt das Gerät nur oberflächlich.

Das Ziel

Sie möchte den Service schnell fortsetzen und wissen, was sie selbst tun kann und wann sie Unterstützung braucht.

Tavora: Diese **Rahmenbedingungen** gelten

Situation

Eine unerfahrene Hotelmitarbeiterin braucht während des Frühstücksservice schnell einen verständlichen nächsten Schritt.

Verfügbare Informationen

Maschinenmodell und angezeigte Fehlermeldung liegen vor. Tavora kann auf die freigegebenen Anleitungen zugreifen. Was die Mitarbeiterin vor Ort beobachtet, muss sie ergänzen.

Möglicher Beitrag der KI

Unsere Annahme: KI könnte Beobachtungen mit den Maschineninformationen zusammenführen und einen geeigneten nächsten Schritt vorschlagen. Ihre Einschätzung kann unvollständig oder falsch sein.

Grenzen und Verantwortung

Die KI steuert die Maschine nicht. Die Mitarbeiterin führt nur die für ihre Rolle freigegebenen Schritte aus. Bei Unklarheit oder erfolgloser Hilfe kann sie den Service einschalten.

Tavora: Wo kann KI einen **Mehrwert** schaffen?

Situation

Eine unerfahrene Hotelmitarbeiterin braucht

während

verständnis

Was sich mit festen Regeln lösen lässt

- Eine hinterlegte Erklärung zu einer eindeutigen Fehlermeldung anzeigen.
- Vorgegebene Prüfschritte und Antwortoptionen durchlaufen.
- Bekannte Angaben in ein Serviceformular übernehmen.

Verfüg

Maschi

liegen vor. Tavora kann auf die freigegebenen

Anleitungen zugreifen. Was die Mitarbeiterin vor Ort

beobachtet, muss sie ergänzen.

Möglicher Beitrag der KI

Unsere Annahme: KI könnte Beobachtungen mit den

Wo KI zusätzlich helfen könnte

- Frei formulierte Beobachtungen einordnen und mit Maschineninformationen zusammenführen.
- Bei unklaren Angaben eine passende Rückfrage formulieren.
- Einen unterschiedlich verlaufenen Austausch für den Service verständlich zusammenfassen.

aus. Bei Unklarheit oder erfolgloser Hilfe kann sie den Service einschalten.

KI hilft dort, wo **Angaben und Gesprächsverläufe variieren**. Ob sie dadurch besser unterstützt als ein regelbasierter Ablauf, müssen wir **überprüfen**.

Anforderungsprofil festlegen

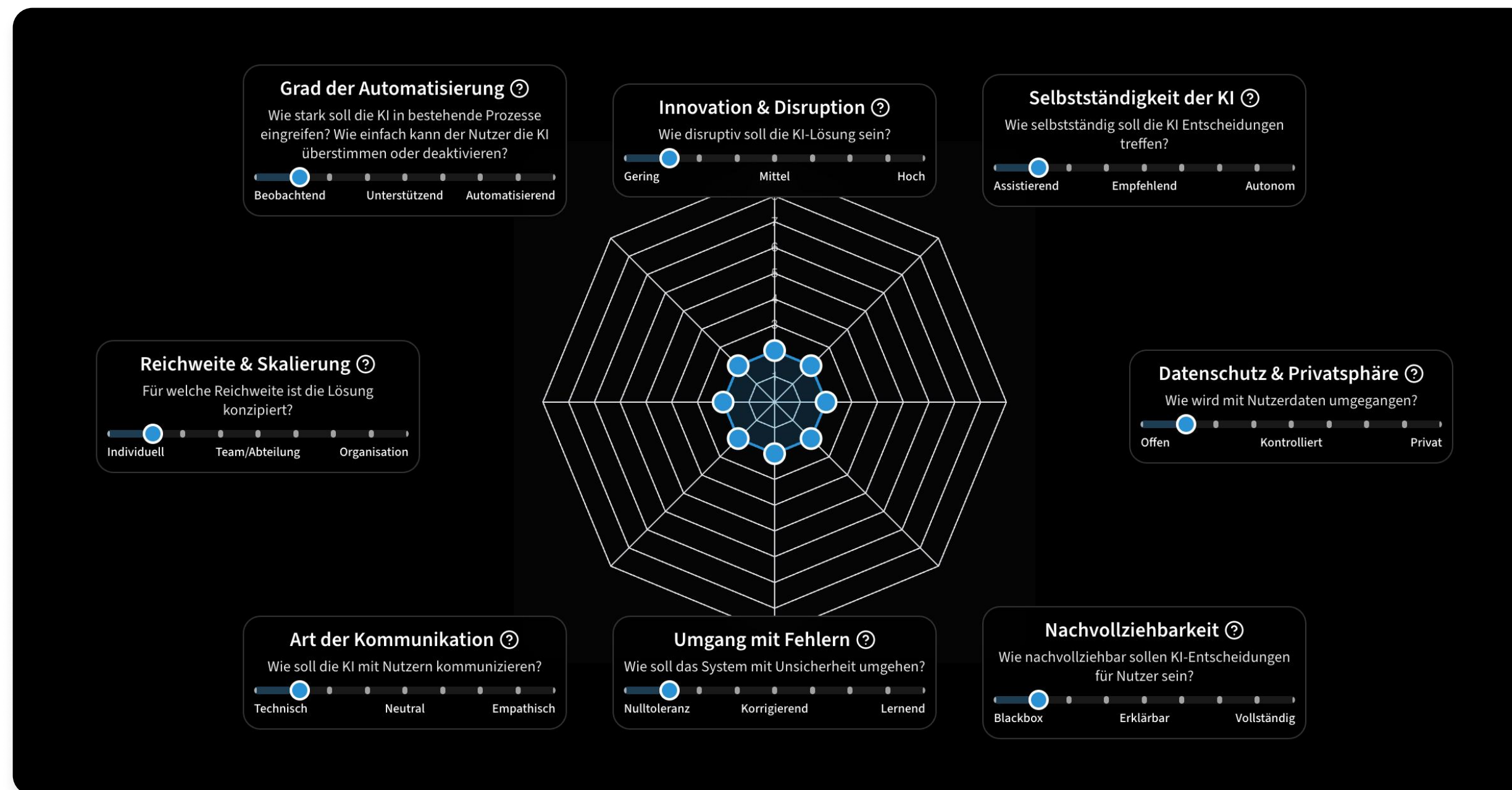


Die Mitarbeiterin braucht Orientierung, um bei einer Störung einen geeigneten nächsten Schritt zu finden.

Mit dem KI-Kompass legen wir gemeinsam fest,

- wie viel Selbstständigkeit und Automatisierung sinnvoll ist,
- welche Anforderungen an Erklärung, Kontrolle und Kommunikation bestehen,
- welche Rolle der KI dazu passt.

Ein **gemeinsames Zielbild** entwickeln



Gemeinsam bewerten

UX-Designer und die wichtigsten Stakeholder ordnen einen konkreten Anwendungsfall entlang von acht Skalen ein.

Eine Richtung ableiten

Der Kompass vergleicht das Profil mit dem Referenzprofil und empfiehlt bis zu zwei Archetypen. Gemeinsam prüfen wir, ob diese Rollen zum Fall passen.

Mit neuen Erkenntnissen nachschärfen

Die Bewertung hält unseren aktuellen Wissensstand fest. Neue Erkenntnisse können zu anderen Einstellungen führen.

Die vier Skalen: **Einsatz und Handlungsspielraum**



Grad der Automatisierung

Welche Arbeitsschritte übernimmt die KI automatisch, und welche führt die Mitarbeiterin aus?

Innovation & Disruption

Wie stark soll die Lösung den bisherigen Umgang mit Maschinenstörungen verändern?

Selbstständigkeit der KI

Welche Entscheidungen darf die KI innerhalb dieser Arbeitsschritte selbst treffen, und wann braucht sie eine Freigabe?

Datenschutz & Privatsphäre

Welche Geräte-, Betriebs- oder Nutzerdaten benötigt die Unterstützung, und wie soll mit ihnen umgegangen werden?

Die vier Skalen: **Zusammenarbeit und Nutzungskontext**



Nachvollziehbarkeit

Was muss die Mitarbeiterin über einen Vorschlag wissen, um ihn beurteilen zu können?

Umgang mit Fehlern

Was soll geschehen, wenn Angaben fehlen oder ein Vorschlag nicht hilft?

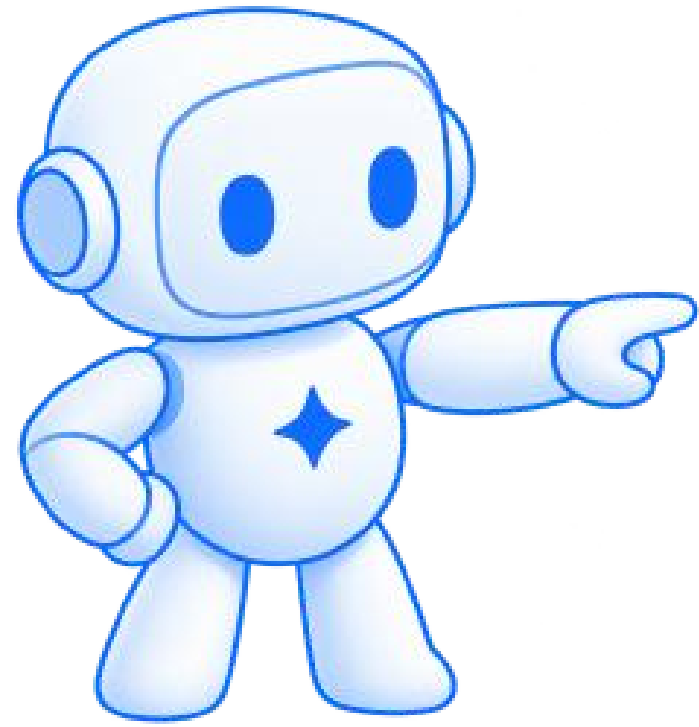
Art der Kommunikation

Wie muss die KI kommunizieren, damit die Mitarbeiterin auch unter Zeitdruck, mit wenig Erfahrung oder begrenzten Sprachkenntnissen weiterkommt?

Reichweite & Skalierung

Für welche Personen und Bereiche soll die Unterstützung ausgelegt sein?

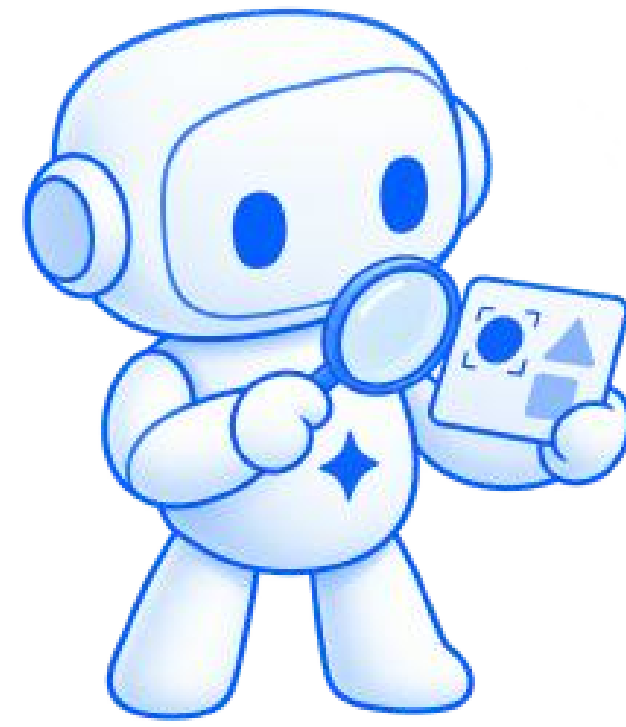
Der KI-Kompass: **Die 4 Archetypes**



Entscheider (Decision AI)

Wählt eine Option anhand definierter Kriterien aus.

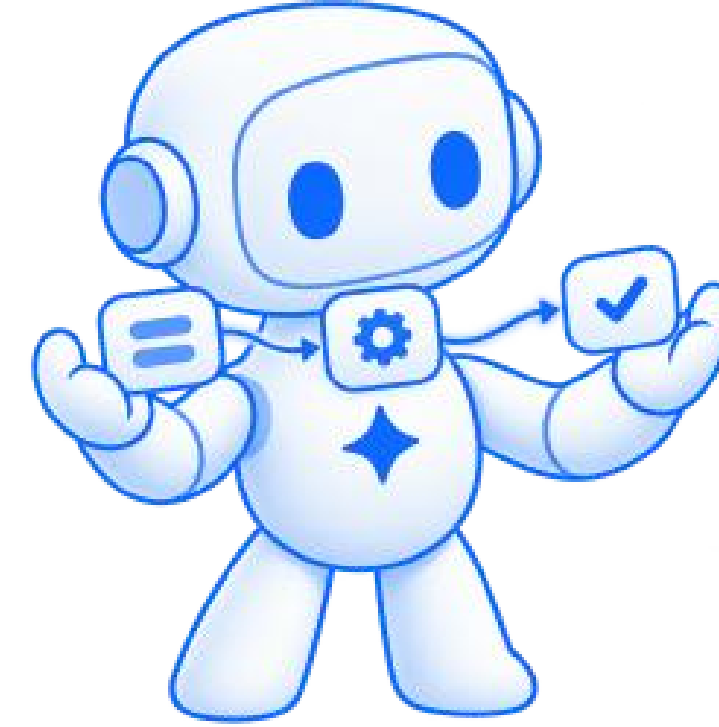
Beispiel: Wählt den geeigneten Weg für eine Supportanfrage aus.



Analyst (Perception AI)

Erkennt Muster und interpretiert Informationen.

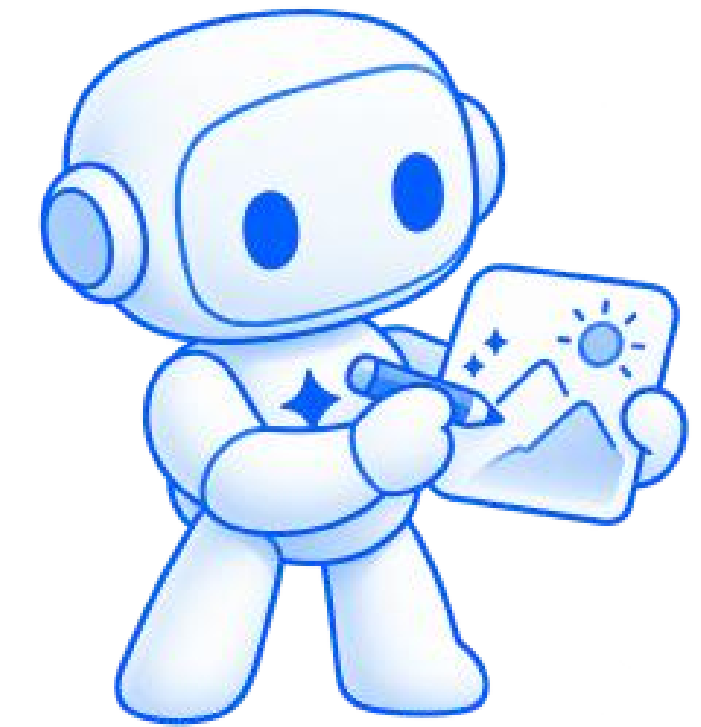
Beispiel: Erkennt wiederkehrende Themen im Kundenfeedback.



Orchestrator (Workflow AI)

Koordiniert Aufgaben und Schritte innerhalb eines Prozesses.

Beispiel: Begleitet einen neuen Mitarbeiter beim Onboarding.



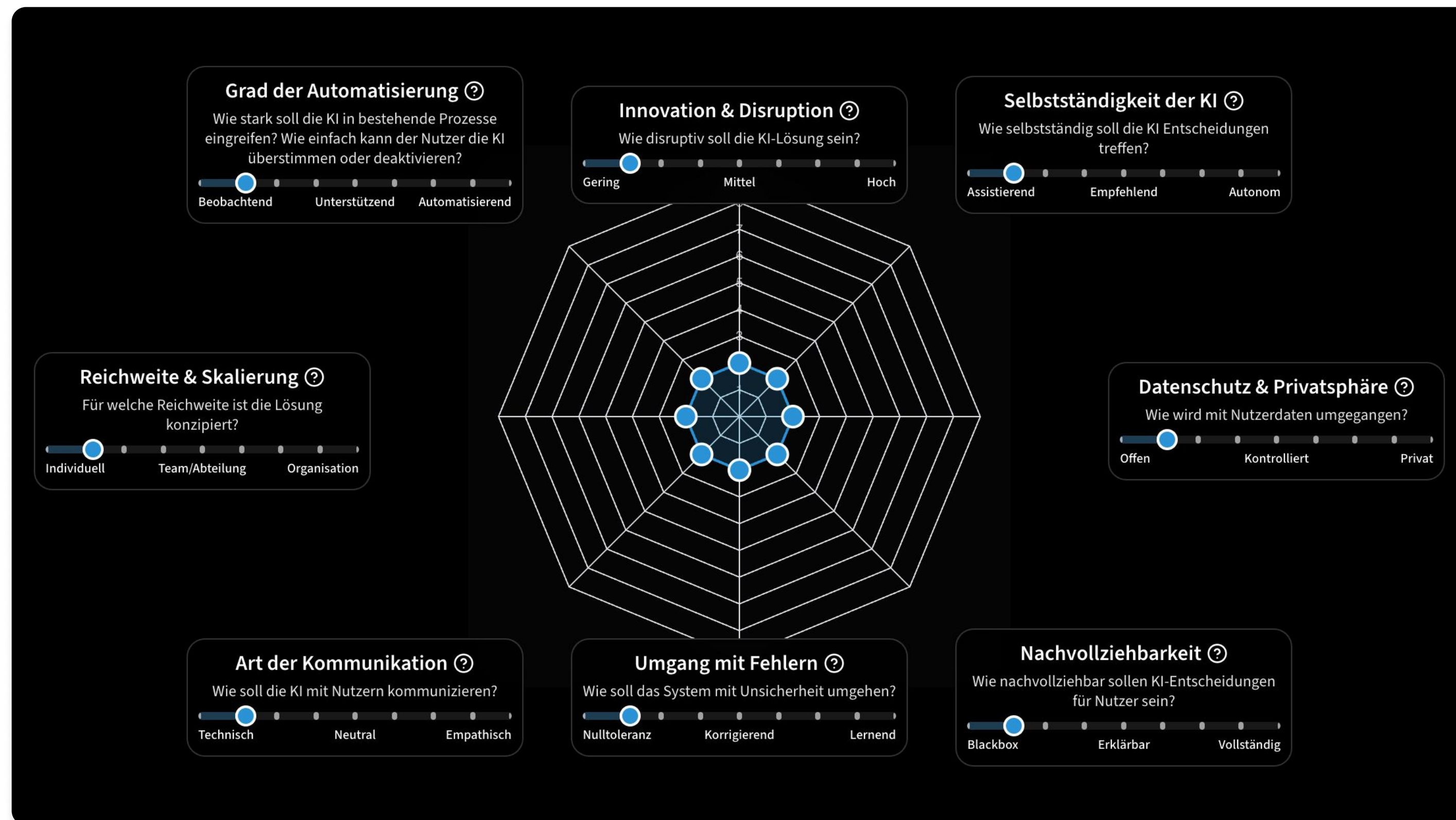
Generator (Creative AI)

Erstellt Inhalte auf der Grundlage von Anweisungen und dem Kontext.

Beispiel: Erstellt alternative Textentwürfe auf der Grundlage eines Briefings.

Archetypen beschreiben **Rollen**. Eine Lösung kann **mehrere davon kombinieren**.

Übung: KI Kompass anwenden



Zugang: ki-kompass.live.ergosign-projects.com

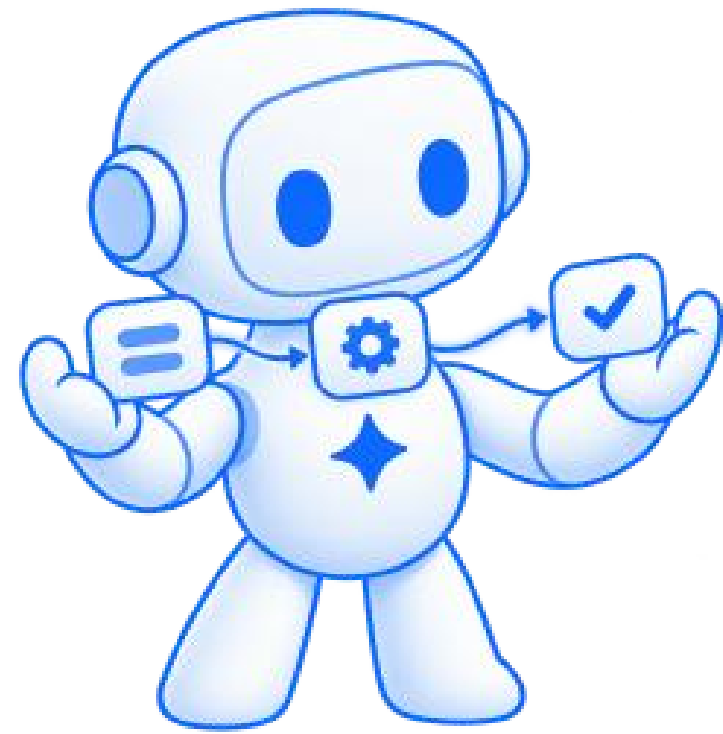
User: ext-user-kompass

Passwort: kompass

Auftrag (5 Min)

- Profil mittels Kompass erstellen
- Haltet fest:
 - Was übernimmt die KI?
 - Was entscheidet oder tut die Mitarbeiterin?

Tavora: Eine mögliche Richtung



Orchestrator (Workflow AI)

Koordiniert Aufgaben und Schritte innerhalb eines Prozesses.

Beispiel: Begleitet einen neuen Mitarbeiter beim Onboarding.

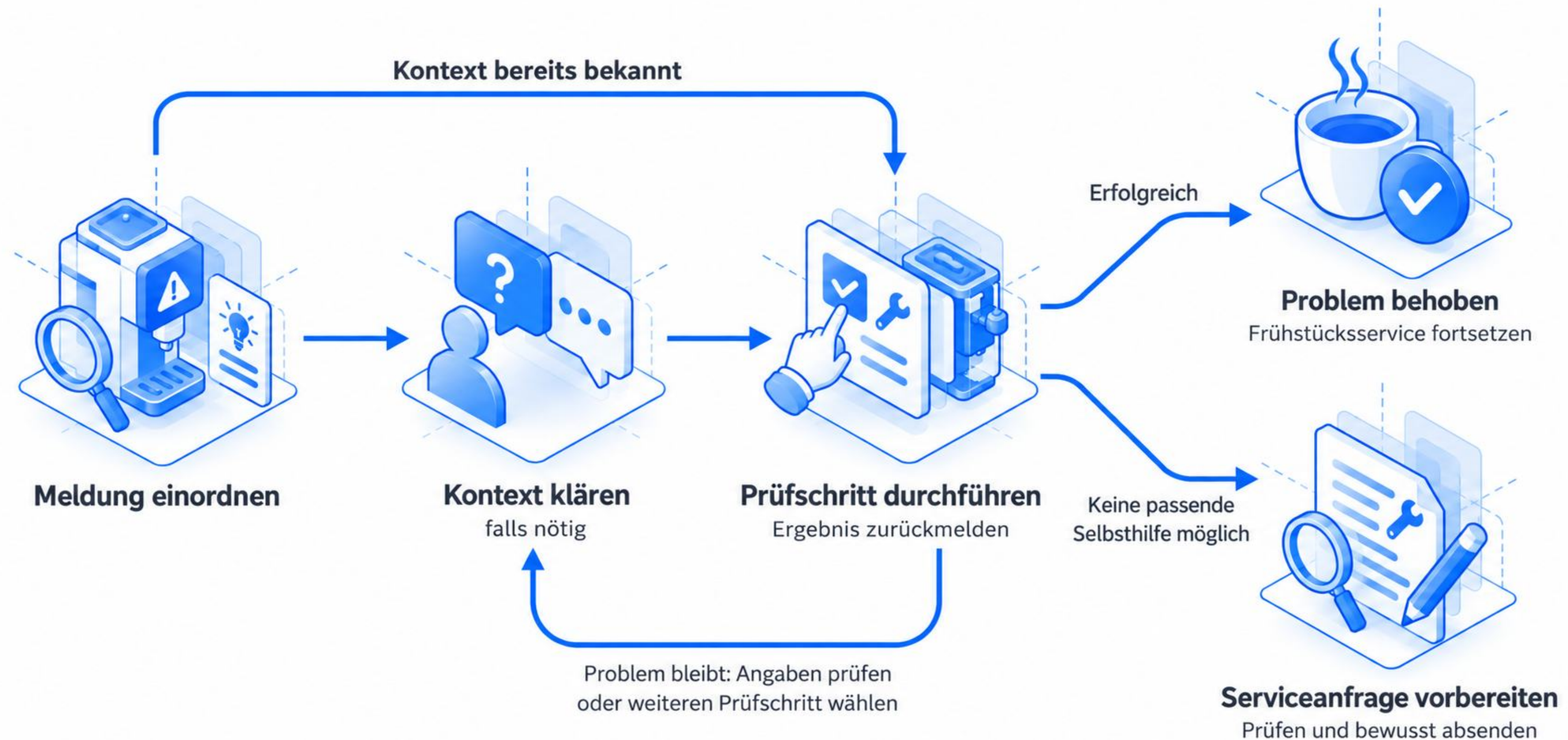
Unsere Einordnung: Orchestrator

Die KI begleitet die Störungsbehebung: Sie führt Maschineninformationen und Beobachtungen zusammen, schlägt passende Prüfschritte vor und bereitet bei Bedarf die Serviceanfrage vor.

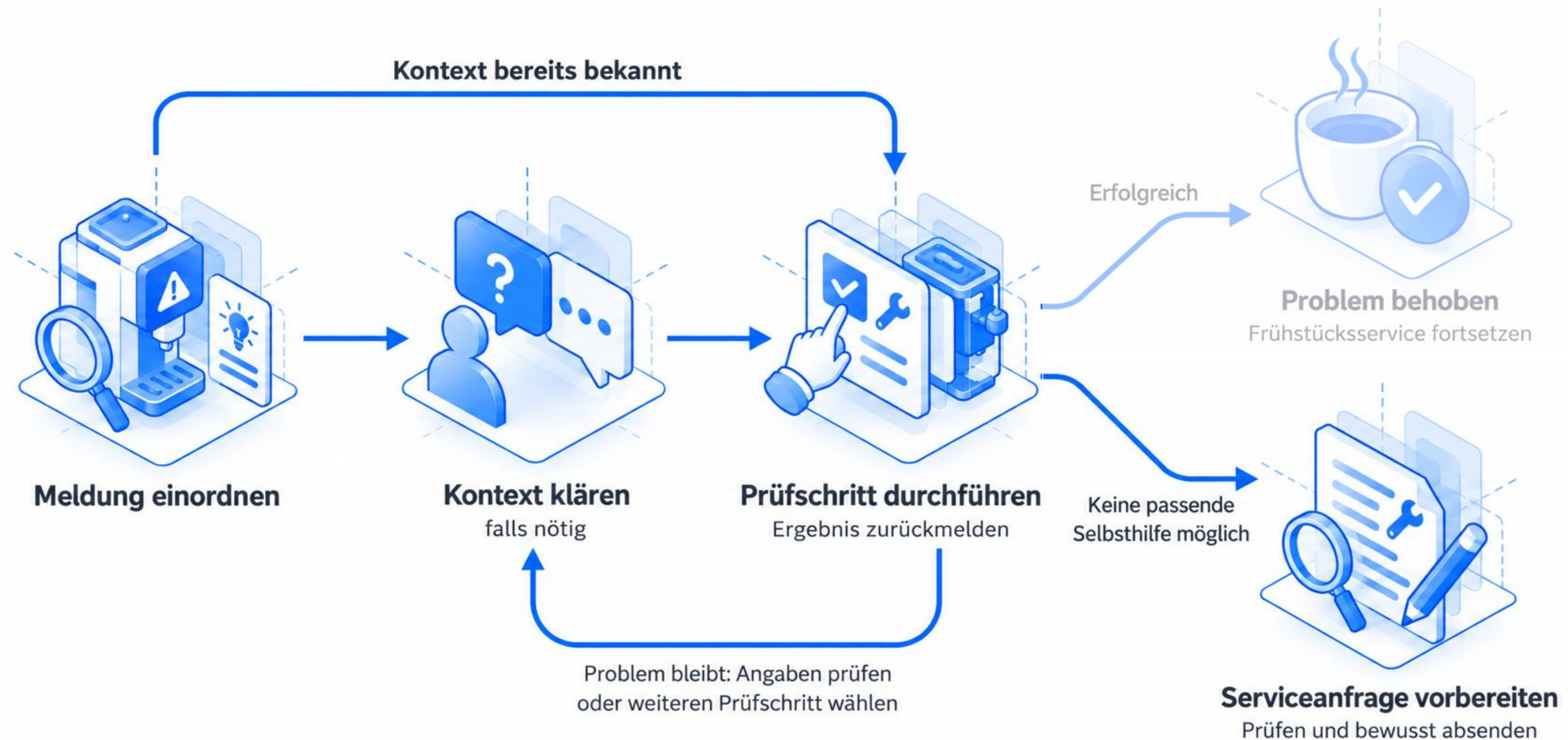
Die Mitarbeiterin führt die Prüfungen durch und entscheidet über das Absenden der Anfrage.

Entscheidend ist die **begründete Aufgabenverteilung**. Dieses Profil dient uns als **Arbeitsgrundlage**.

Tavora: **Mögliche Wege** zur Lösung



Tavora: **Mögliche Wege** zur Lösung



Tavora: **Ablauf und Aufgabenverteilung**



Meldung einordnen

Formuliert auf Basis der freigegebenen Anleitung eine verständliche Erklärung zur Fehlermeldung. Macht deutlich, was daraus hervorgeht und was noch ungeklärt ist.



Fehlenden Kontext klären – falls nötig

Fragt gezielt nach fehlenden Informationen.



Prüfschritt ausführen und Ergebnis melden

Schlägt einen freigegebenen Prüfschritt vor und erklärt ihn verständlich.



Serviceanfrage vorbereiten – bei Bedarf

Fasst die Angaben und bisherigen Schritte in einem Entwurf zusammen.

KI

Mensch

Gleicht die angezeigten Angaben mit ihrer Beobachtung ab und meldet Unklarheiten.

Ergänzt ihre Beobachtungen vor Ort.

Entscheidet, ob sie ihn ausführen kann, führt ihn gegebenenfalls durch und meldet das Ergebnis.

Prüft und korrigiert die Anfrage und entscheidet über das Absenden.

KI gestalten:

Muss es immer ein Chatbot sein?

Tavora: Wie sieht die **KI-Unterstützung** aus?



«Die Maschine macht keinen Kaffee.»

Situation

- Der Frühstücksservice läuft.
- Die Mitarbeiterin kennt die Maschine nur oberflächlich.
- Maschinenmodell und Fehlermeldung liegen dem System bereits vor.

Würdet ihr hier jetzt ein leeres Chatfeld anbieten?

Vier Möglichkeiten, mit KI zusammenzuarbeiten



Interaktionsform

So funktioniert es

Eingebettete Unterstützung

Die KI hilft direkt am vorhandenen Inhalt oder im aktuellen Arbeitsschritt.

Geführte Interaktion

Die KI führt Schritt für Schritt und berücksichtigt die Antworten der Person.

Freier Dialog

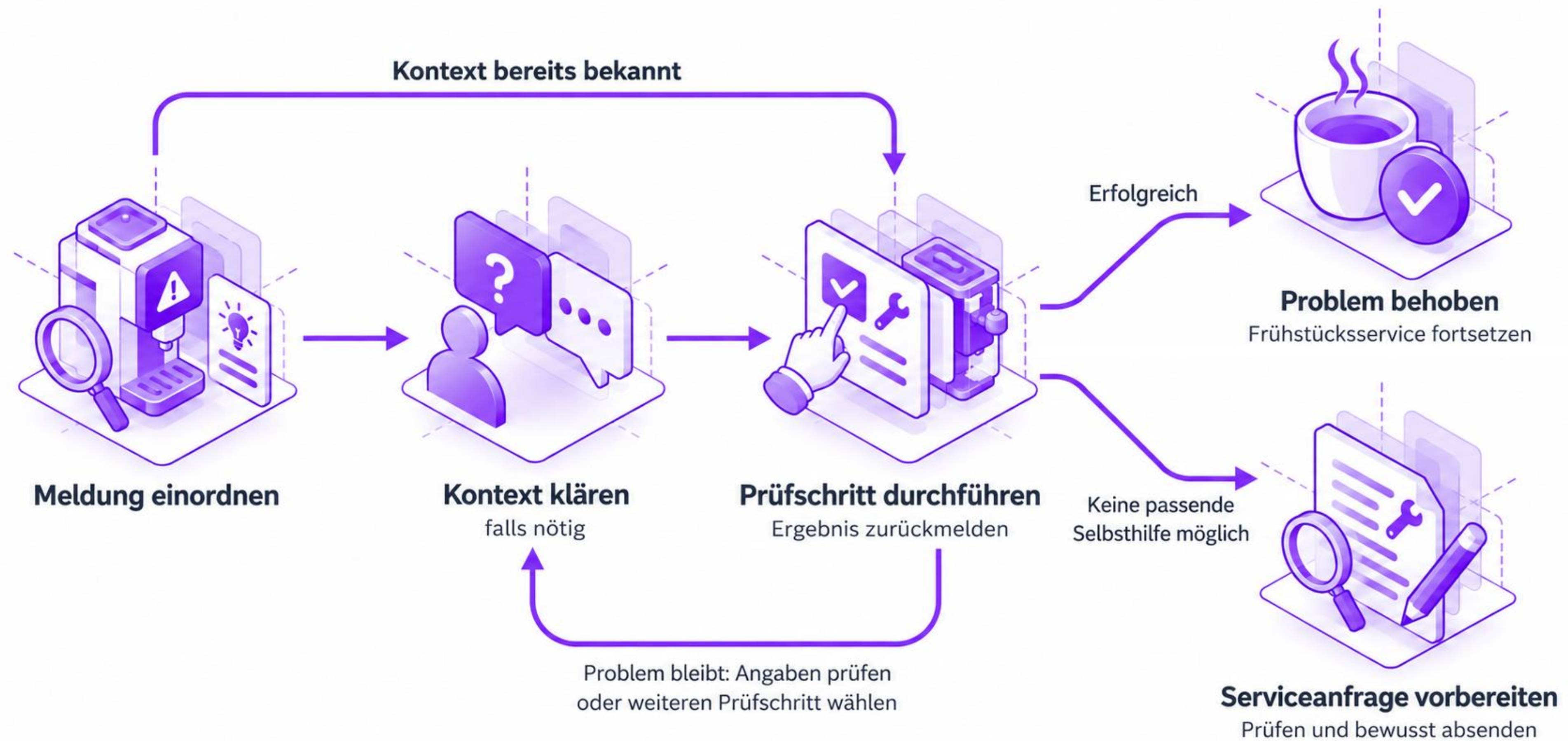
Mensch und KI klären ein Anliegen im offenen Austausch.

Aufgabenübergabe mit Prüfung

Die KI bearbeitet einen Auftrag. Der Mensch prüft und korrigiert das Ergebnis.

Die Formen lassen sich **kombinieren** – auch innerhalb eines Arbeitsschritts

Tavora: Der mögliche Lösungsweg



Tavora: Der **mögliche Lösungsweg**





Schritt 3: Prüfschritt ausführen und Ergebnis melden

→ Ziel: Prüfschritte verständlich anleiten und passende Rückmeldungen ermöglichen.

Was genau soll ich prüfen?



Wassertank prüfen:

Die Mitarbeiterin soll prüfen, ob ausreichend Wasser im Tank ist, und ihre Beobachtung zurückmelden.

Dieselbe Aufgabe – zwei Varianten

- A) Freier Dialog
- B) Geführte Interaktion

Achtet darauf:

Welche Orientierung bekommt sie?
Was muss sie selbst formulieren?



Variante A: Freier Dialog

Die Beobachtung in eigenen Worten zurückmelden





Variante B: Geführte Interaktion

Die Beobachtung über vorgegebene Antworten zurückmelden

TAVORAMaschinenhilfe

 Wasserzufuhr prüfen

Prüfe den Wasserstand im Tank

Ein zu niedriger Wasserstand könnte erklären, warum kein Kaffee ausgegeben wird.



Mindestmarkierung

Halte den Tank aufrecht und vergleiche den Wasserstand mit der MIN-Markierung.
Was trifft zu?

☒ Unter MIN

☐ Auf oder über MIN

☐ Wasserstand nicht erkennbar

[Beobachtung ergänzen](#)

Ergebnis bestätigen

[Prüfung nicht möglich](#) [Serviceanfrage vorbereiten](#)



Schritt 3: Prüfschritt ausführen und Ergebnis melden

→ Ziel: Prüfschritte verständlich anleiten und passende Rückmeldungen ermöglichen.



Variante A: Freier Dialog – Rückmeldung in eigenen Worten.



Variante B: Geführte Interaktion – Antwort auswählen und bei Bedarf ergänzen.

Welche Variante unterstützt die Mitarbeiterin während des Frühstücksservice besser – und weshalb?

Was muss sie selbst formulieren oder auswählen?
Wie kann sie eine unerwartete Beobachtung mitteilen?



Schritt 3: Prüfschritt ausführen und Ergebnis melden

→ Ziel: Prüfschritte verständlich anleiten und passende Rückmeldungen ermöglichen.



Variante A: Freier Dialog – Rückmeldung in eigenen Worten.



Variante B: Geführte Interaktion – Antwort auswählen und bei Bedarf ergänzen.

Für diesen Prüfschritt: Geführte Interaktion als Ausgangspunkt, freie Ergänzung bei Bedarf.

Welche Interaktionsform passt zu **eurem Use Case**?

Eingebettete Unterstützung

Hilfe direkt am Inhalt oder Arbeitsschritt.

Geführte Interaktion

Orientierung durch gezielte Schritte und Rückmeldungen.

Freier Dialog

Anliegen und Anforderungen im Austausch klären.

Aufgabenübergabe
mit Prüfung

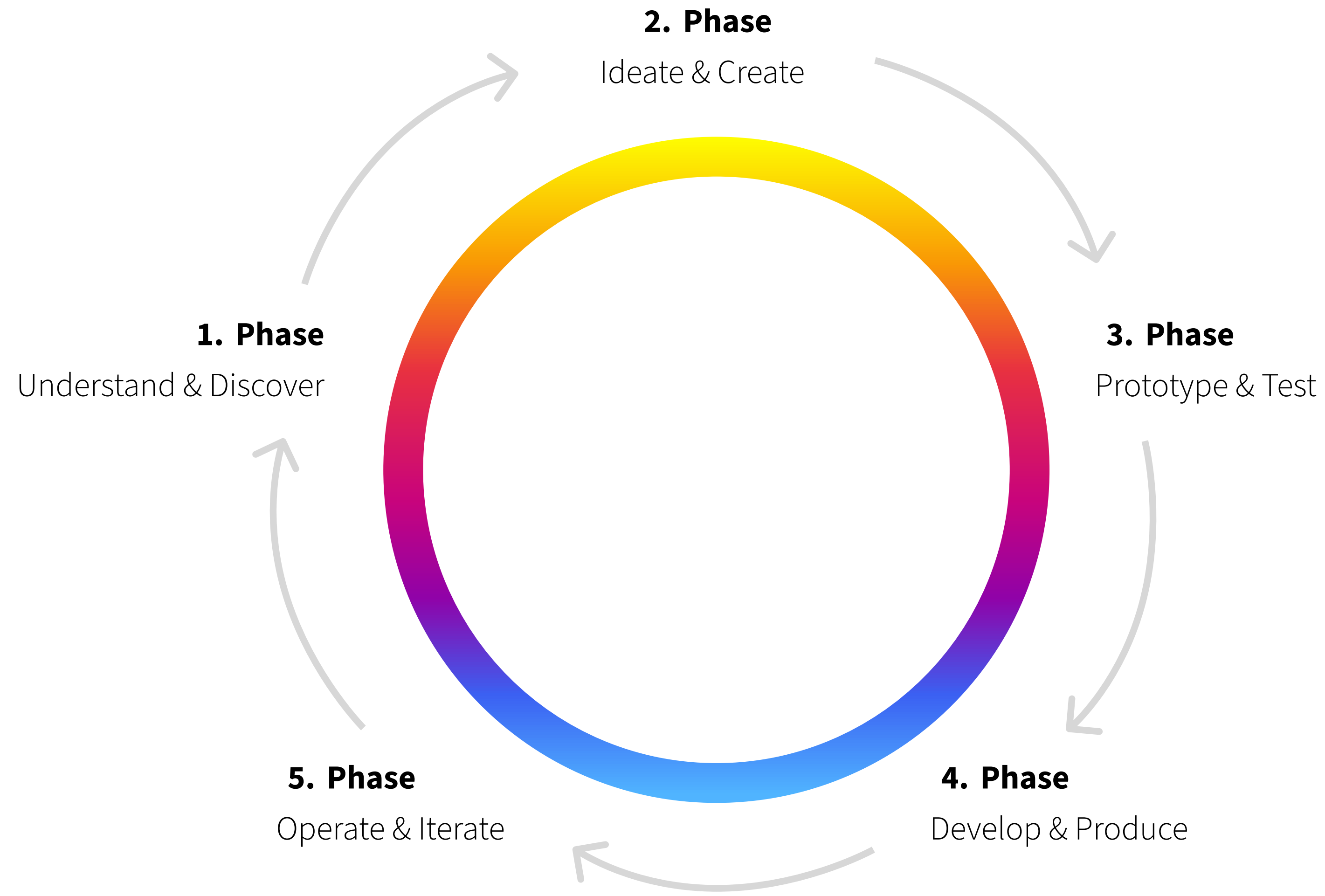
Ein Ergebnis vorbereiten lassen, prüfen und freigeben.

Wählt für jeden Schritt die Interaktionsform, die **zur Aufgabe, zur Person und zur Situation passt**.

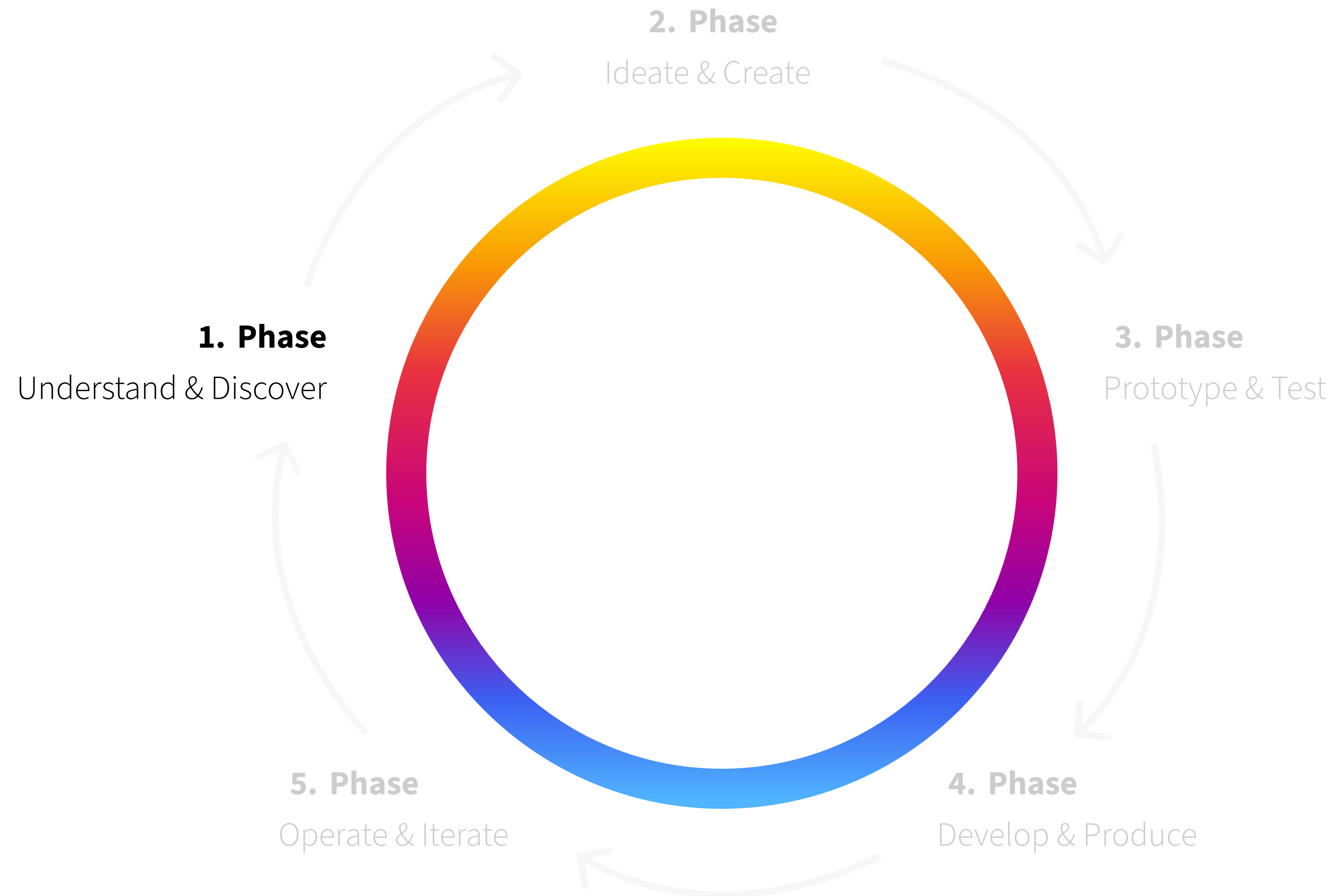
PAUSE BIS 16.15 Uhr

Wie entwickeln wir KI-Anwendungen
menschzentriert?

Der Designprozess in der KI-Ära



Der Designprozess in der **KI-Ära**



01 Understand & Discover

→ Verstehen, wie Menschen heute arbeiten und welche Veränderungen die geplante KI-Unterstützung für sie bedeuten könnte.

Beispiele für etablierte Methoden

Beobachtung und Kontextinterviews

User Interviews

Journey Mapping

Stakeholder-Interviews & Scoping

Was wir bei KI-Unterstützung zusätzlich untersuchen

- Welche Aufgaben könnte KI übernehmen – und welche Prüf- oder Korrekturarbeit entsteht dadurch?
- Was brauchen Menschen, um Ergebnisse zu beurteilen und bei Fehlern weiterzukommen?
- Was erwarten die Beteiligten von der KI – und welche Annahmen über Fähigkeiten und Nutzen müssen wir überprüfen?

Wir untersuchen, wie KI die Arbeit verändert und welche **Unterstützung** Menschen dabei brauchen.

Ein Sprachassistent – aber für welche Aufgaben?

Ein anonymisiertes Kundenprojekt

Die Ausgangslage

Gewünscht war ein Konzept für ein digitaler Sprachassistent mit einem breiten Funktionsumfang zu entwickeln. Die Sprachinteraktion war gesetzt; die konkreten Aufgaben und Grenzen mussten noch geklärt werden.

Die Herausforderung der Abgrenzung

In den Scoping-Gesprächen fiel es schwer, die breiten Erwartungen in einen gemeinsam abgegrenzten Auftrag zu übersetzen.

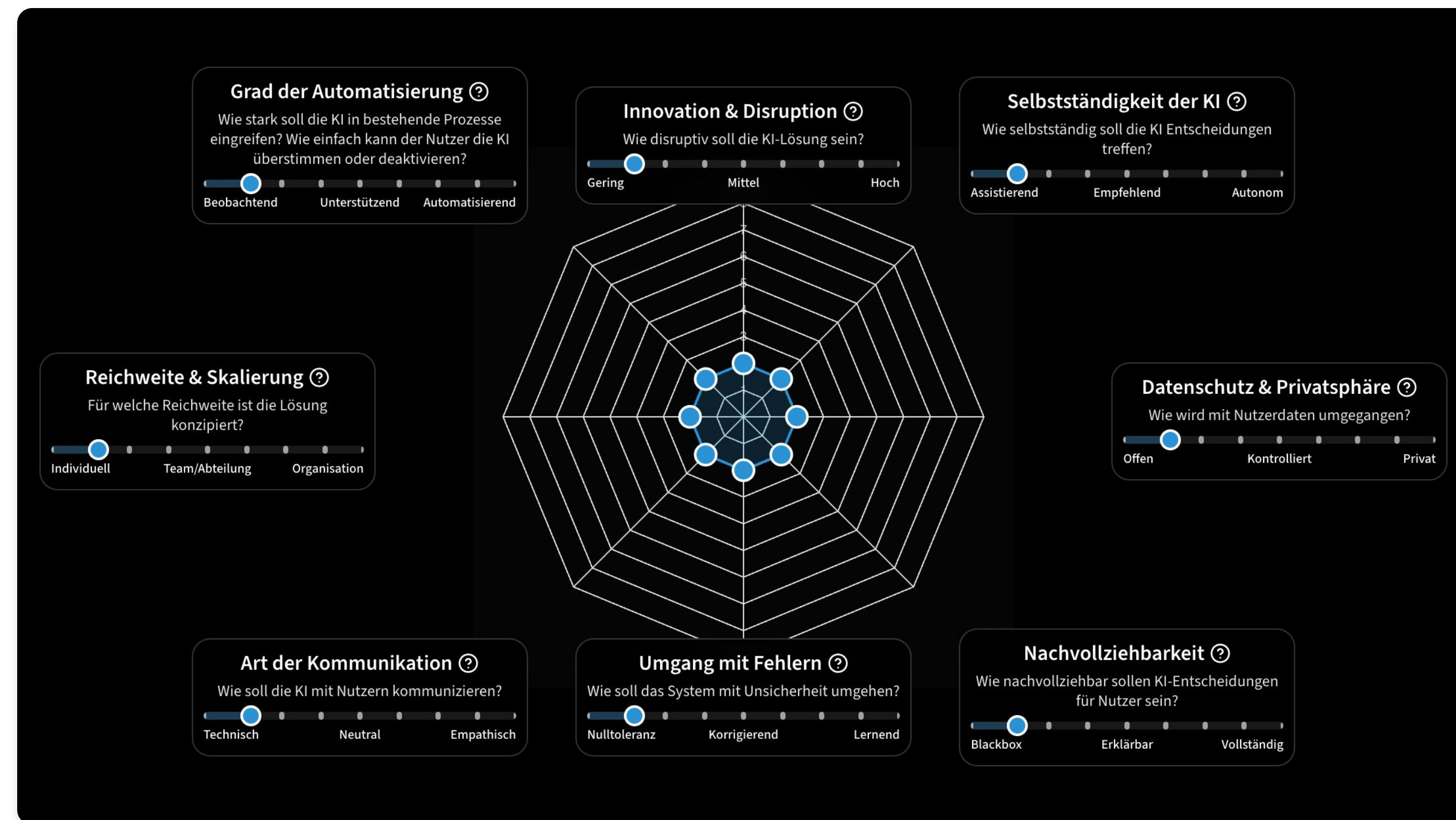
Was wir klären mussten

- Welche Situationen und Aufgaben sollten im Mittelpunkt stehen?
- Was sollte der Assistent vorbereiten oder ausführen – und was sollten Menschen selbst entscheiden?
- Woran würden wir erkennen, dass die Unterstützung im Alltag hilft?

Die Sprachinteraktion war **gesetzt**. Aufgaben, Handlungsspielraum und Grenzen waren **noch offen**.

Rückblick: So würde ich den Auftrag heute klären

→ Den KI-Kompass haben wir in diesem Projekt nicht eingesetzt.



Beginnt mit einer konkreten Aufgabe

Wer benötigt Unterstützung, in welcher Situation und um was zu erreichen?

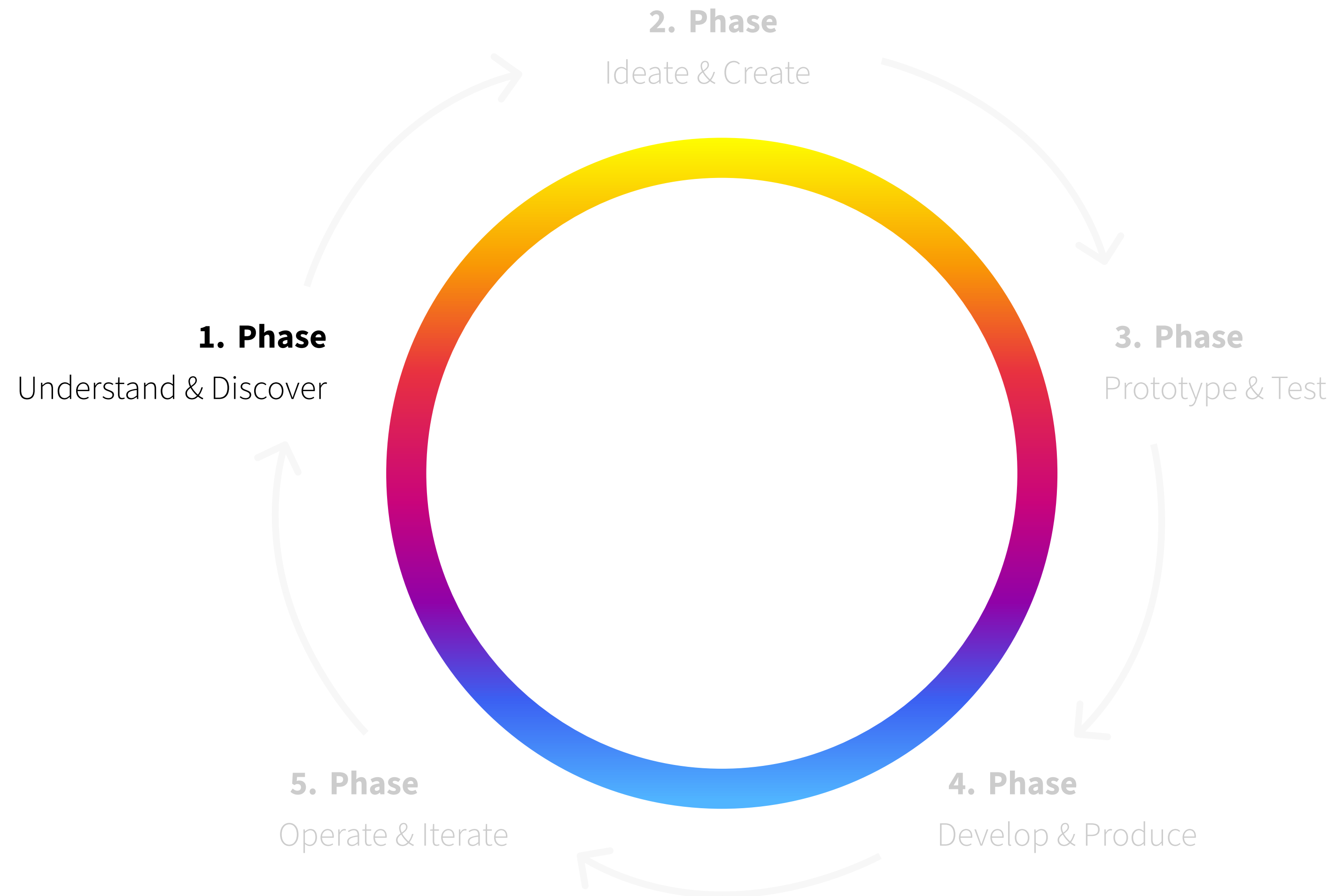
Automatisierung: Soll der Assistent Informationen bereitstellen, bei einer Aufgabe anleiten oder diese ausführen?

Autonomie: Wann darf er eigenständig handeln, und wann sollte er um Bestätigung bitten?

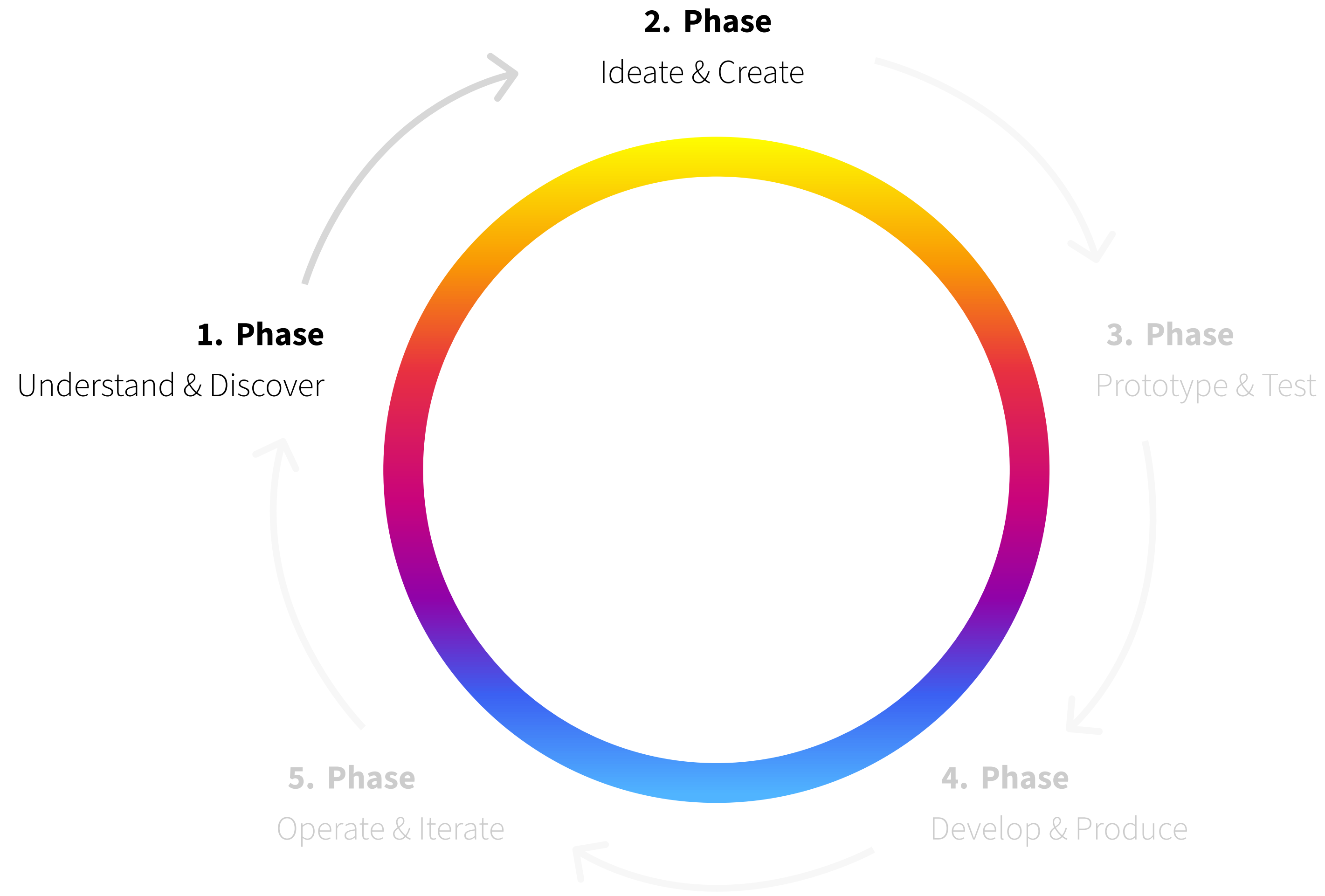
Umgang mit Fehlern: Was soll passieren, wenn er etwas falsch versteht, Informationen fehlen oder er nicht helfen kann?

Aufgaben und Grenzen vereinbaren. Annahmen und offene Forschungsfragen **festhalten**.

Der Designprozess in der **KI-Ära**



Der Designprozess in der KI-Ära



02 Ideate & Create

→ Alternative Konzepte für die Zusammenarbeit von Menschen und KI entwickeln und vergleichen.

Beispiele für etablierte Methoden

How Might We Questions

Brainstorming & Brainwriting

Journey Mapping

Konzeptvarianten entwickeln

Was wir in den Konzeptvarianten sichtbar machen

- Welchen Beitrag leistet die KI – und was übernimmt der Mensch?
- Welche Arbeit entfällt, welche kommt hinzu?
- Wie können Menschen Ergebnisse prüfen, korrigieren oder ablehnen?

Macht in jeder Konzeptvariante **sichtbar**, was die **KI beiträgt** und wie Menschen **damit weiterarbeiten**.

Helvetia: KI-Ideen im Arbeitsablauf konkretisieren

→ KI sollte Informationen aus Dokumenten für die Angebotserstellung übernehmen.

01 Proto-Journey erstellen

Ein vorläufiges gemeinsames Bild des Arbeitsablaufs gewinnen.

02 Gemeinsam Ideen entwickeln

Automatische Auswertung und einfache Überprüfung zusammendenken.

03 Ideen im Ablauf verorten

Wo hilft die Idee, wem hilft sie und wie geht die Arbeit weiter?

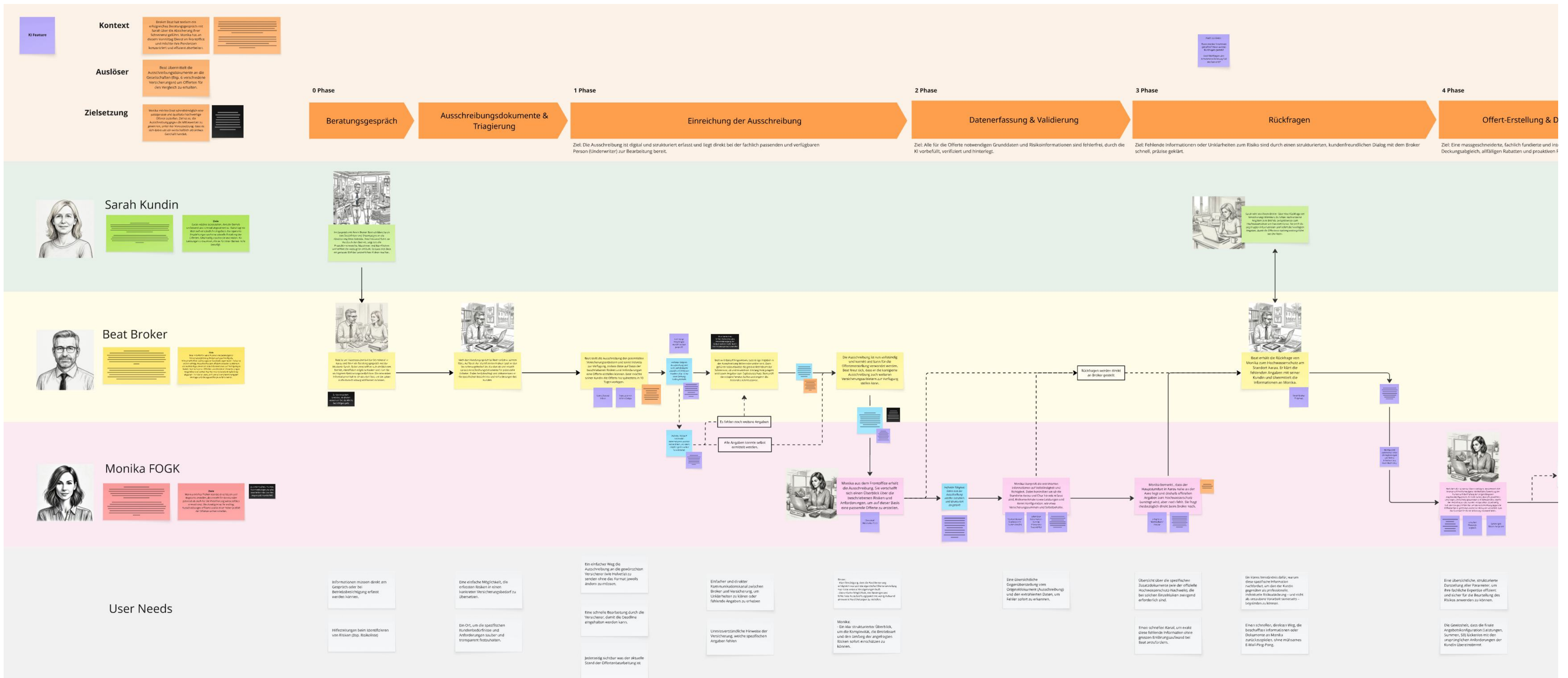
In der Journey gemeinsam betrachten

Beitrag der KI

Informationen aus Dokumenten übernehmen und Felder vorbefüllen.

Arbeit der Menschen

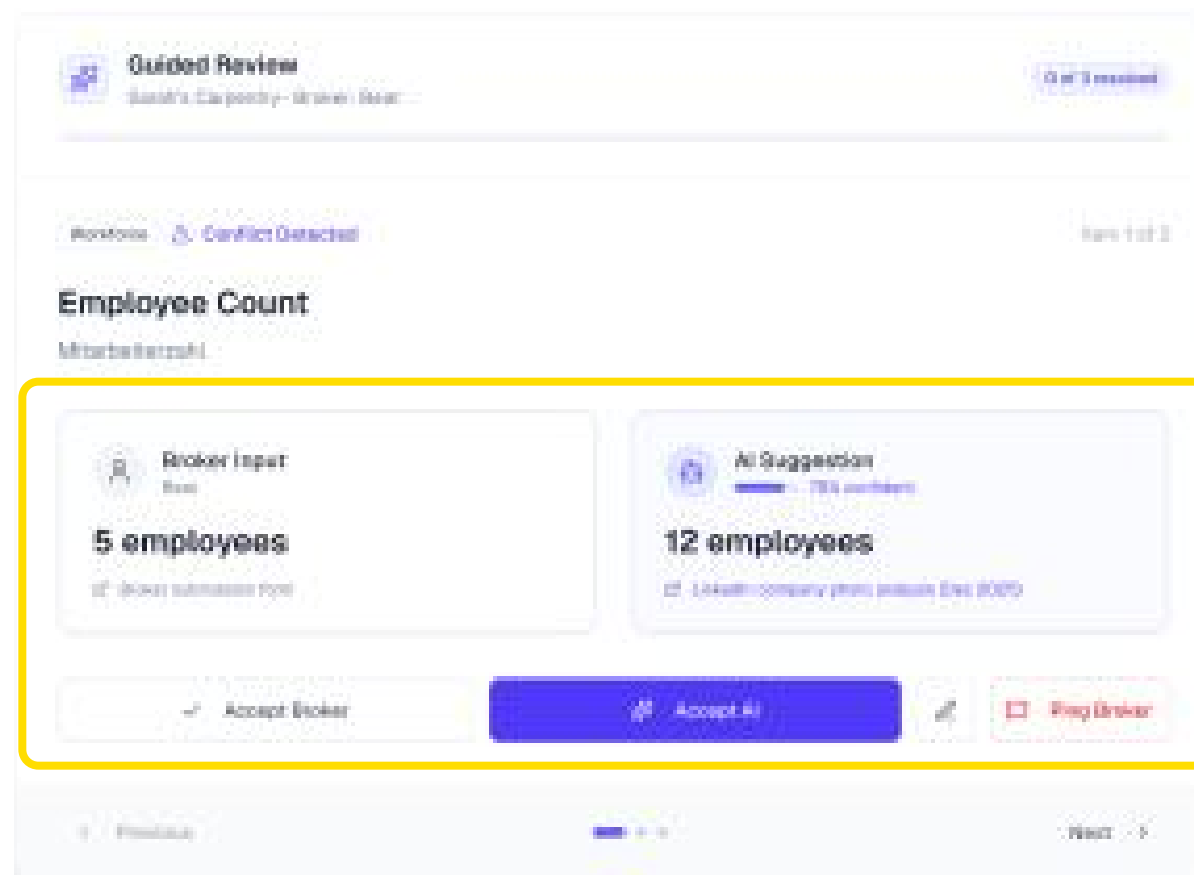
Angaben prüfen, bei Bedarf korrigieren und Unklarheiten klären.



Wir **konkretisieren** den Beitrag der KI und die menschliche Prüfarbeit **im selben Ablauf**.

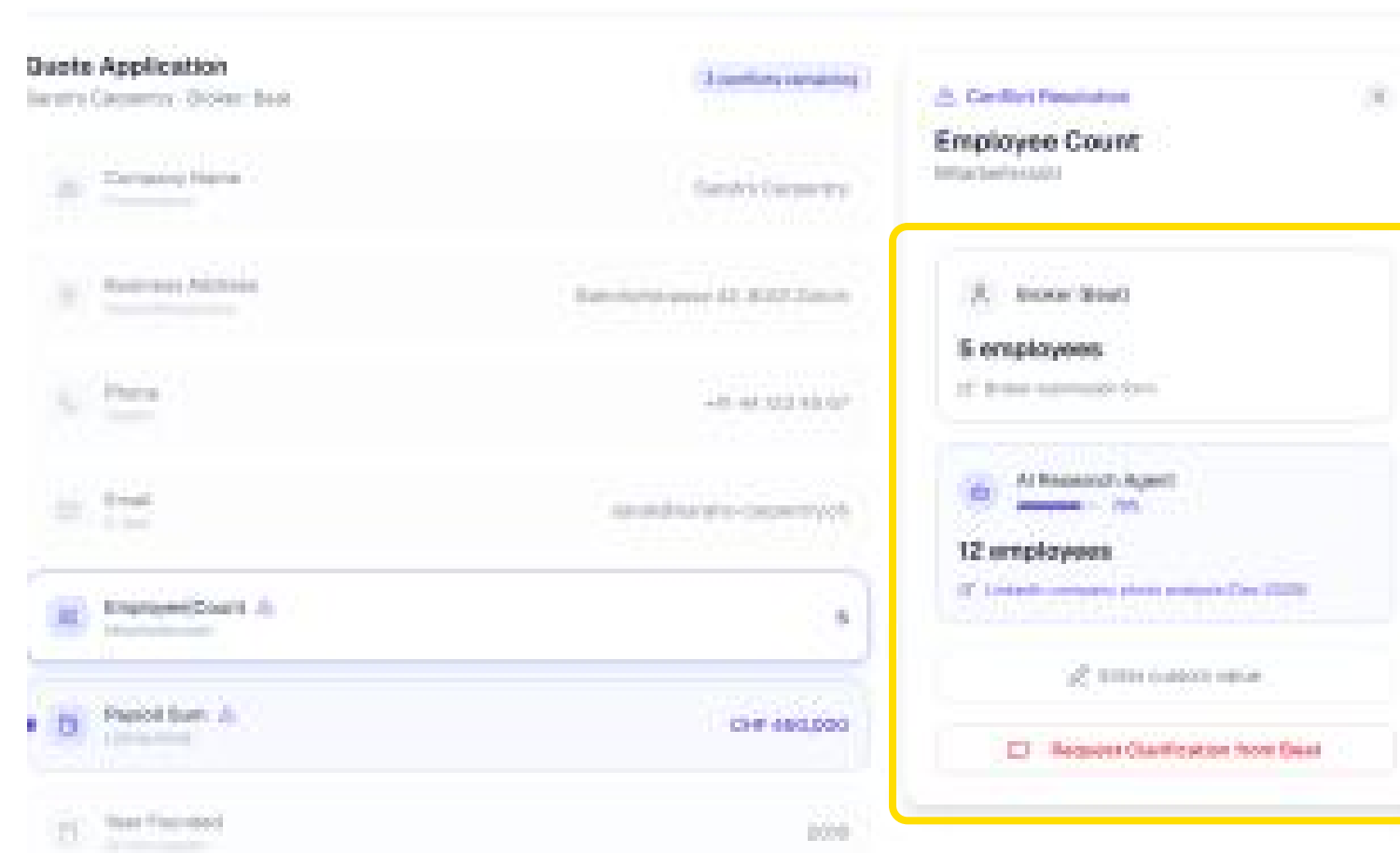
Helvetia: Drei Konzepte für die Prüfung

Wie können Nutzende die von der KI extrahierten Informationen prüfen und korrigieren?



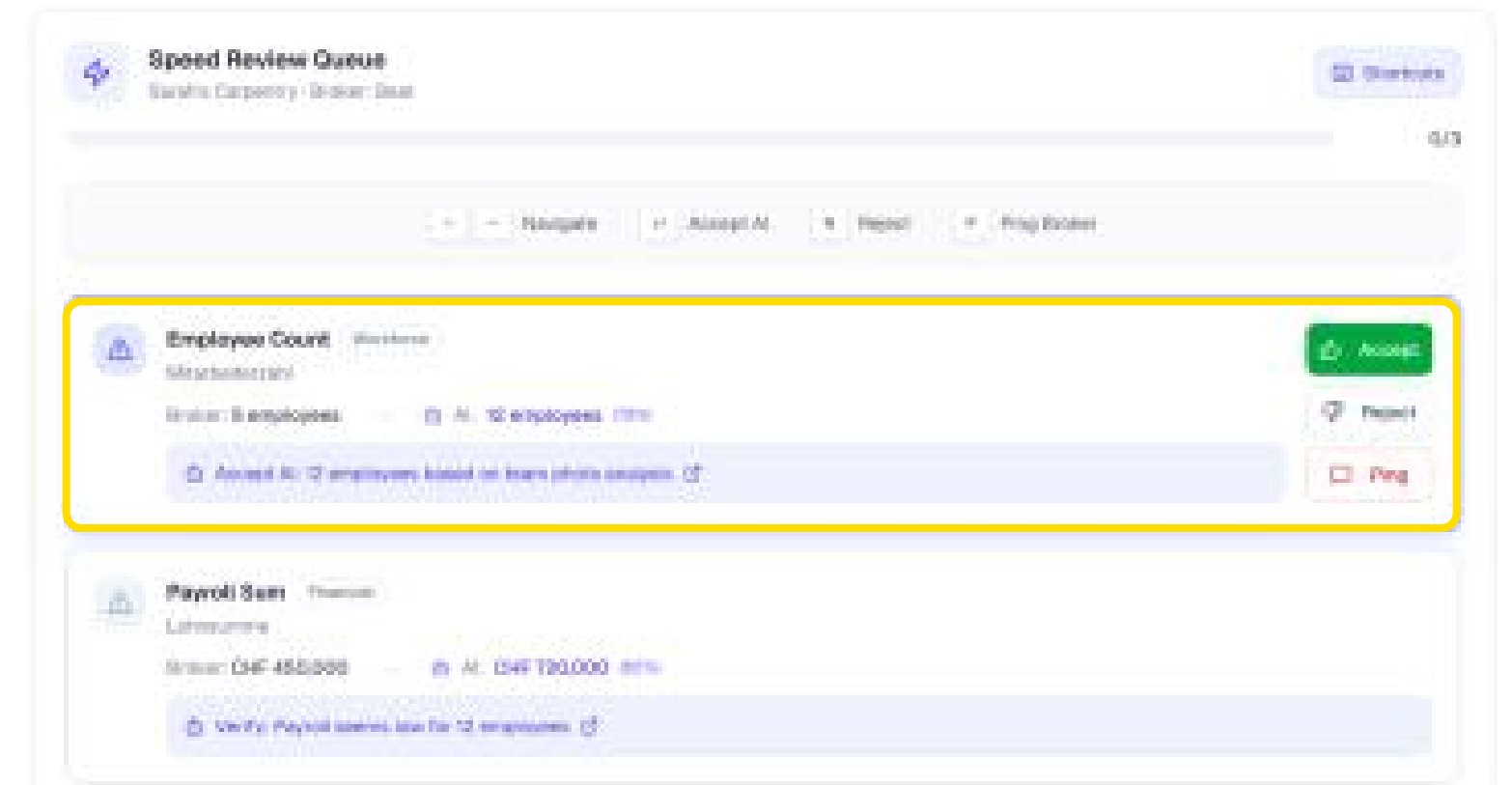
Focus Mode

Einen Eintrag nach dem anderen in einer eigenen Ansicht prüfen.



In-Context

Angaben direkt im Angebotsformular prüfen.

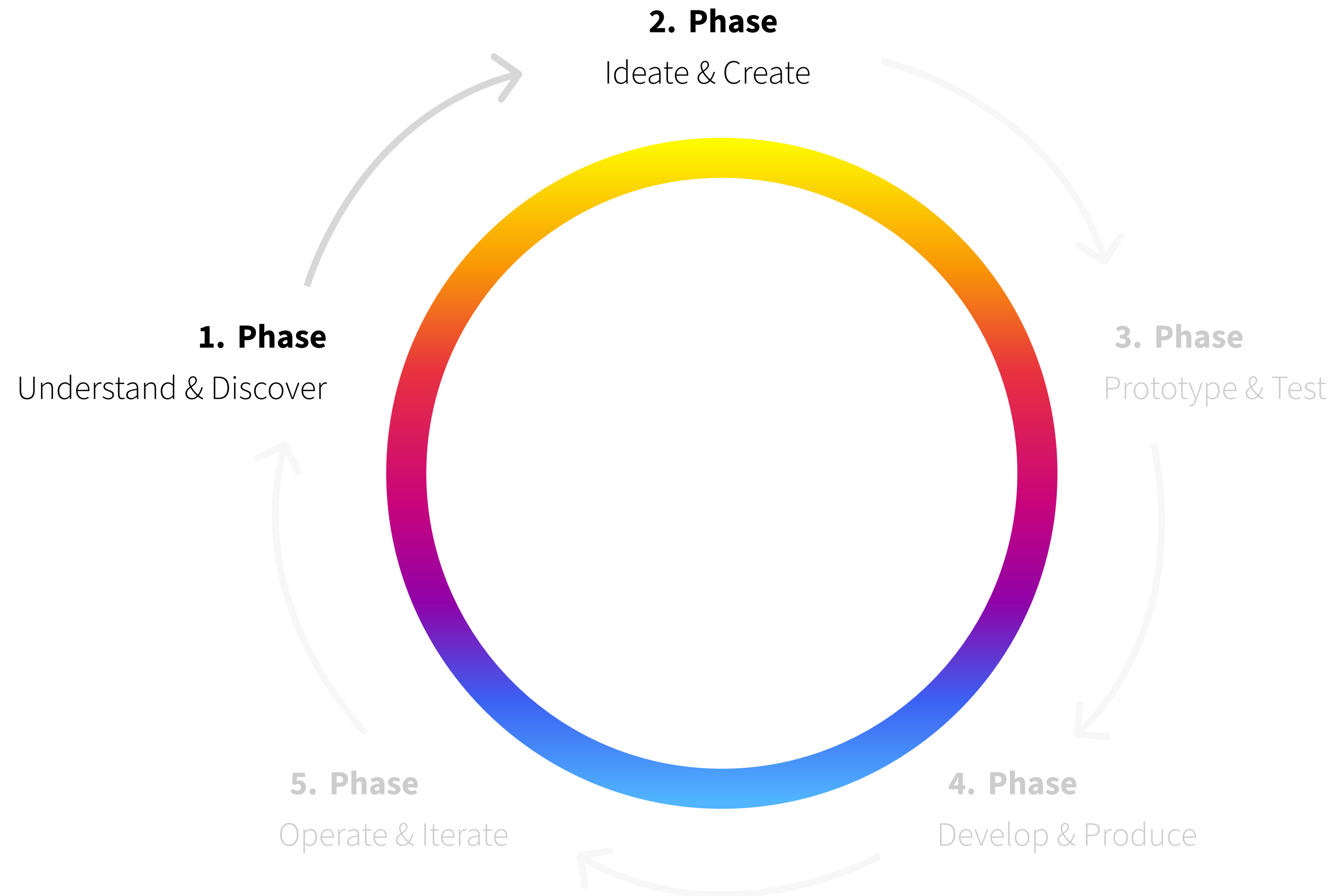


Speed Review

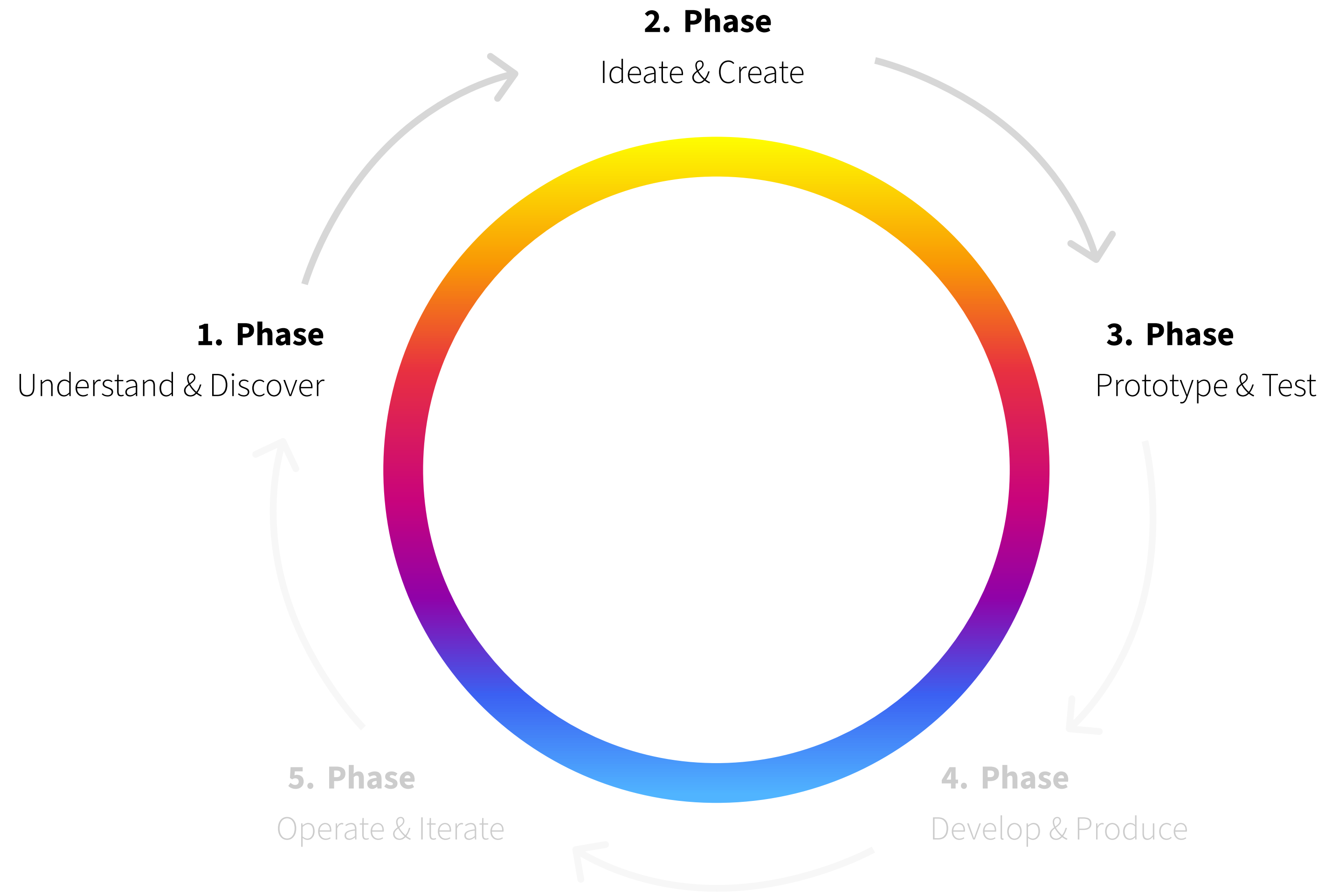
Mehrere Einträge gebündelt in einer Übersicht prüfen.

Drei Varianten derselben Prüfarbeit. Wie gut sie unterstützen, müssen wir **erproben**.

Der Designprozess in der **KI-Ära**



Der Designprozess in der KI-Ära



03 Prototype & Test

→ Untersuchen, wie Menschen mit KI-Unterstützung ihre Aufgabe bewältigen und bei Schwierigkeiten weiterkommen.

Beispiele für etablierte Methoden

Low- und High-fidelity Prototyping

Wizard-of-Oz-Simulation

Usability-Tests

Lautes Denken

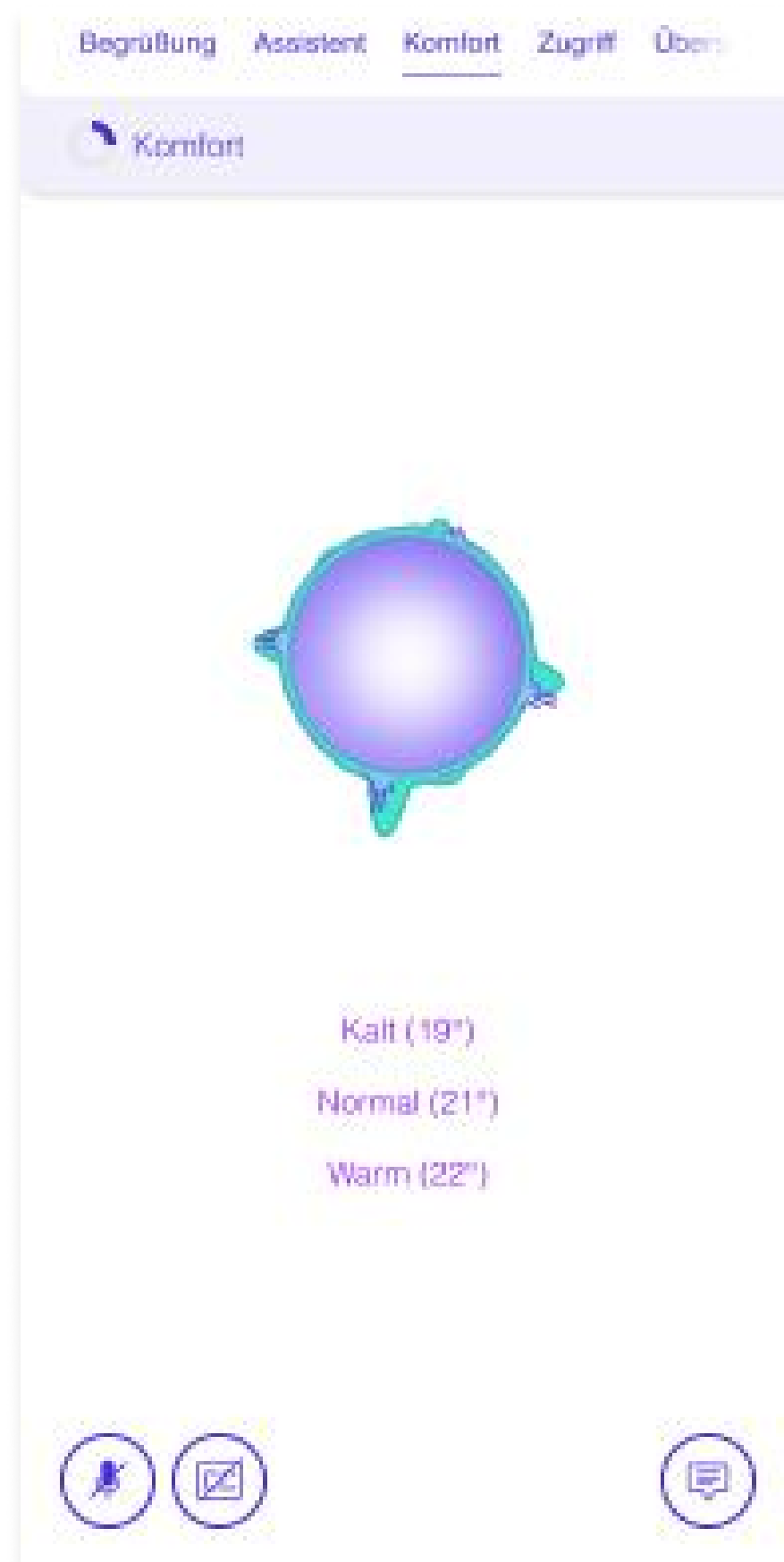
Was wir bei KI-Anwendungen zusätzlich planen

- Welches KI-Verhalten müssen wir darstellen, um unsere Annahme zu prüfen?
- Welche Situationen erproben wir gezielt, etwa Missverständnisse oder unpassende Antworten?
- Welche KI-Antworten und Grenzen des Prototyps halten wir fest, um Beobachtungen einzuordnen?

Die **Fragestellung** bestimmt, **was** der Prototyp können muss.

Sprachinteraktion im Prototyp prüfen

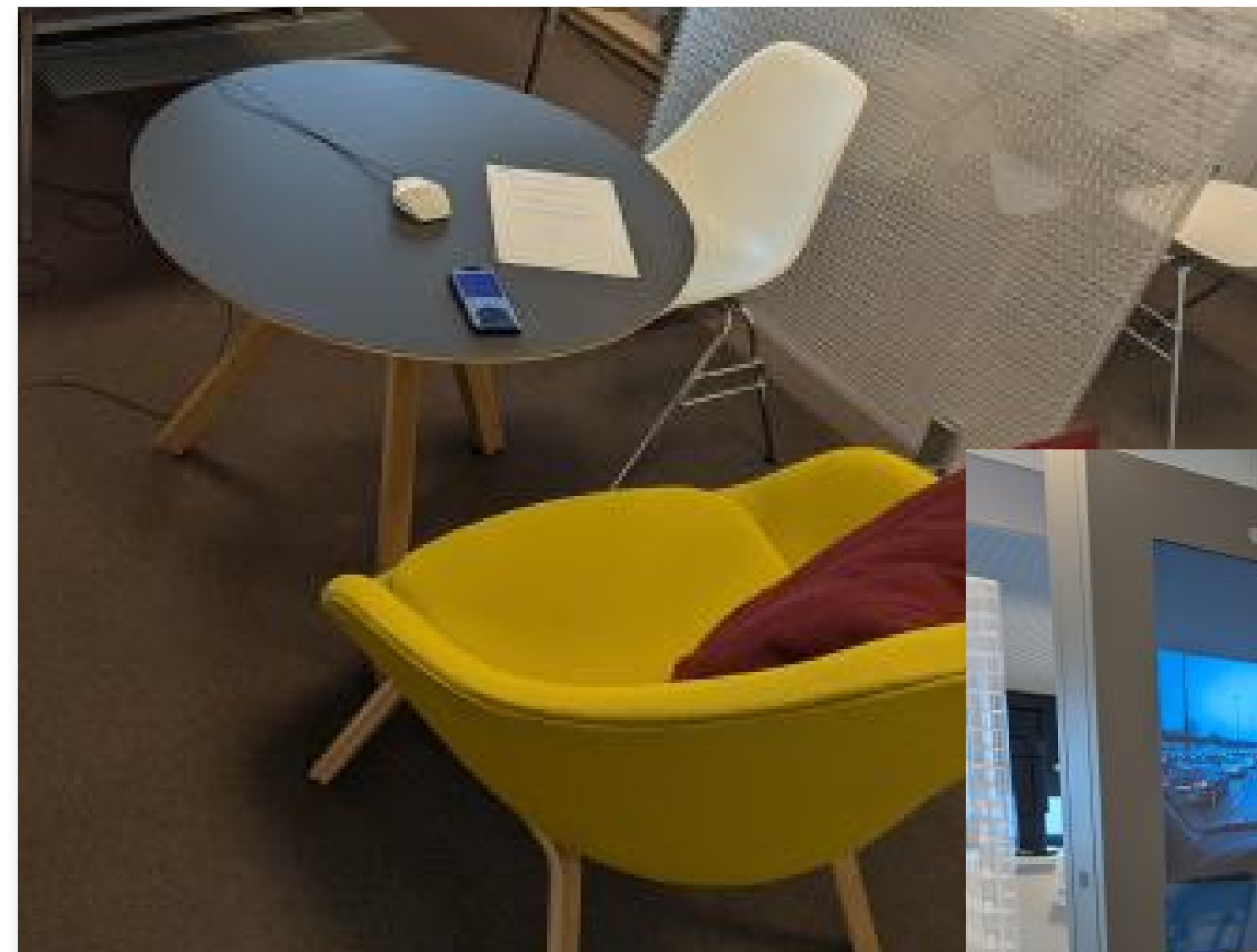
→ Ziel: Untersuchen, wie Menschen ein offenes Gespräch mit dem Assistenten führen und mit seinen Antworten weiterarbeiten.



Screen-Prototyp



Sprachinteraktion mit Gemini Live



Testaufbau 1



Testaufbau 2

Auswertung von Tests mit variablem KI-Verhalten

Was wir beobachtet haben

Spontane Antworten: Der Assistent reagierte spontan auf unerwartete Eingaben der Teilnehmer.

Fehlende Screen-Ansichten: Für einige Gesprächssituationen gab es keinen passenden Bildschirm.

Wartezeiten und unterschiedliche Gesprächsverläufe: Die Antworten kamen manchmal mit Verzögerung, und die Gespräche nahmen unterschiedliche Wendungen.

Was wir verstehen mussten

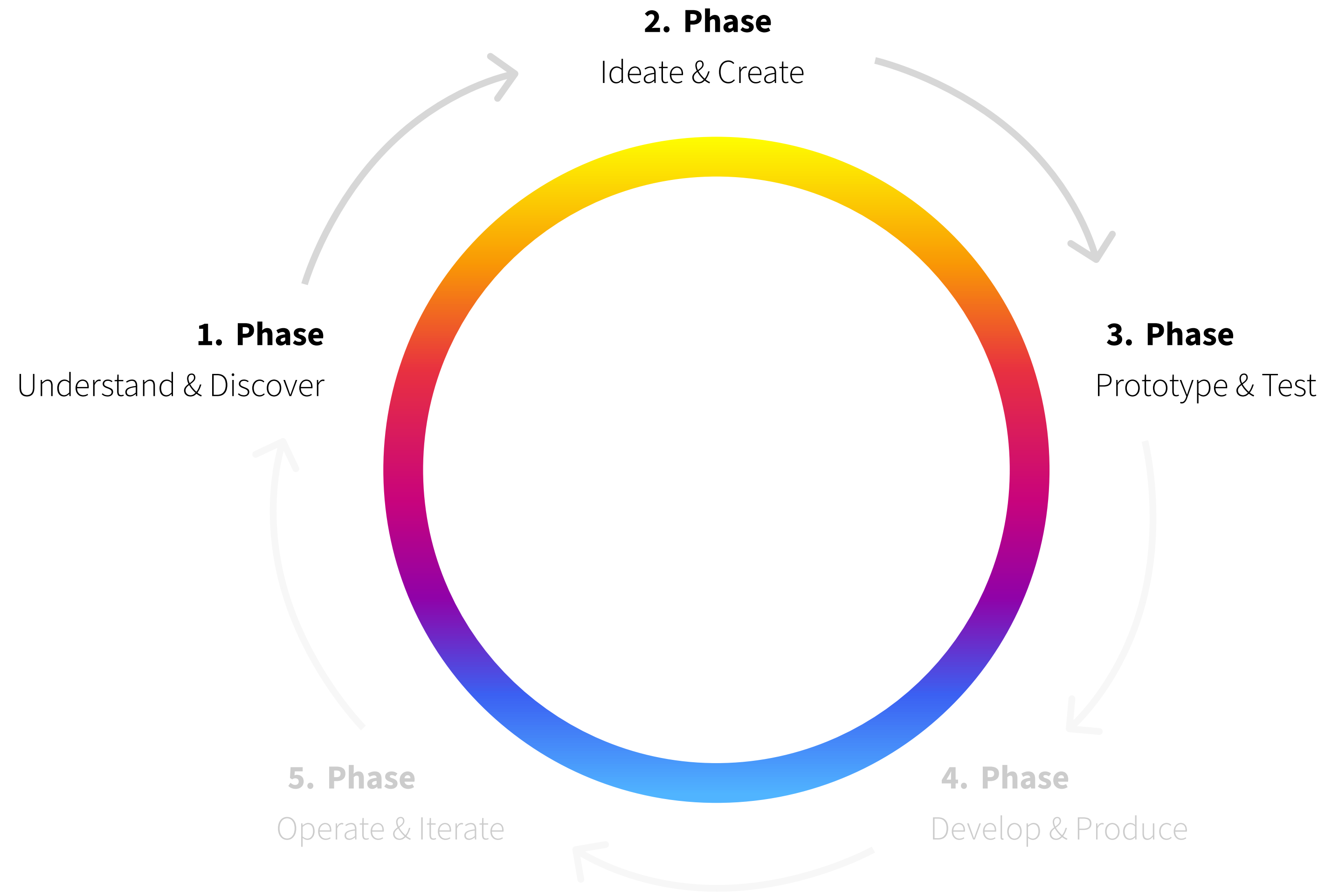
Half die Antwort der Person, ihrer Aufgabe nachzugehen?

Was brauchte die Person an dieser Stelle, um weiterzukommen?

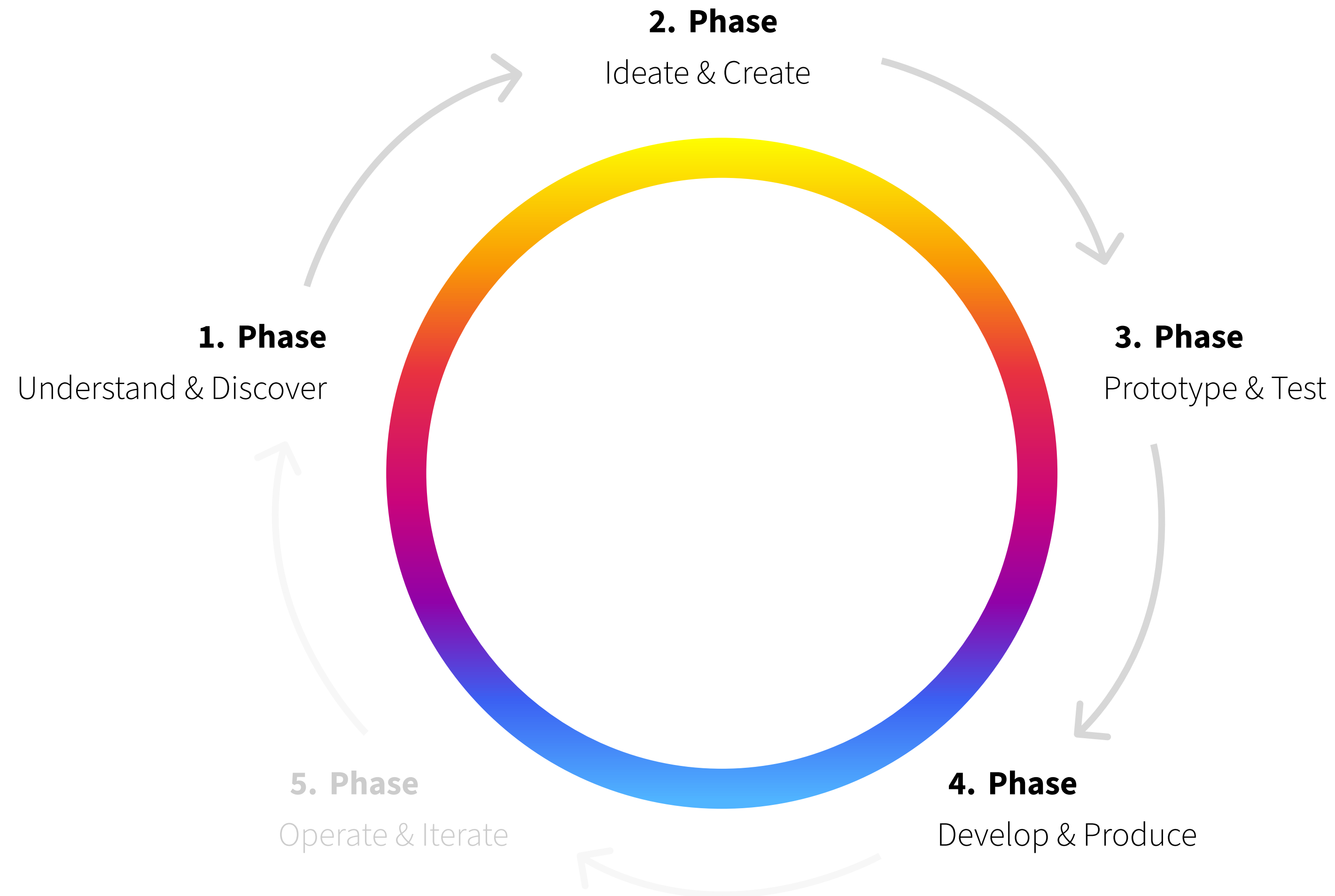
Wie wirkten sich Wartezeiten aus? Was liess sich trotz unterschiedlicher Gesprächsverläufe vergleichen?

Bei der Auswertung betrachten wir das Zusammenspiel von **Interaktionsdesign, tatsächlichem KI-Verhalten und den Grenzen des Prototyps.**

Der Designprozess in der **KI-Ära**



Der Designprozess in der KI-Ära



04 Develop & Produce

→ Festlegen, wie sich das KI-Produkt verhalten soll, und prüfen, ob die Umsetzung das beabsichtigte Nutzererlebnis unterstützt.

Beispiele für etablierte Methoden

Interaktionsspezifikationen

Designsystem-Dokumentation

Abnahmekriterien

Design Reviews

Fragen zur Implementierung von KI-Produkten

- Wie reagiert die Anwendung auf fehlende, widersprüchliche oder unbrauchbare Informationen?
- Was können Menschen prüfen und ändern – und welche Aktionen müssen sie bestätigen?
- An welchen Szenarien prüfen wir, ob die Umsetzung diese Anforderungen erfüllt?

Verhalten und Grenzen so beschreiben, dass das **Team sie umsetzen und prüfen kann.**

Vom E-Mail-Entwurf zum Anruf

→ Beobachtung aus den Prototypentests

Die Situation

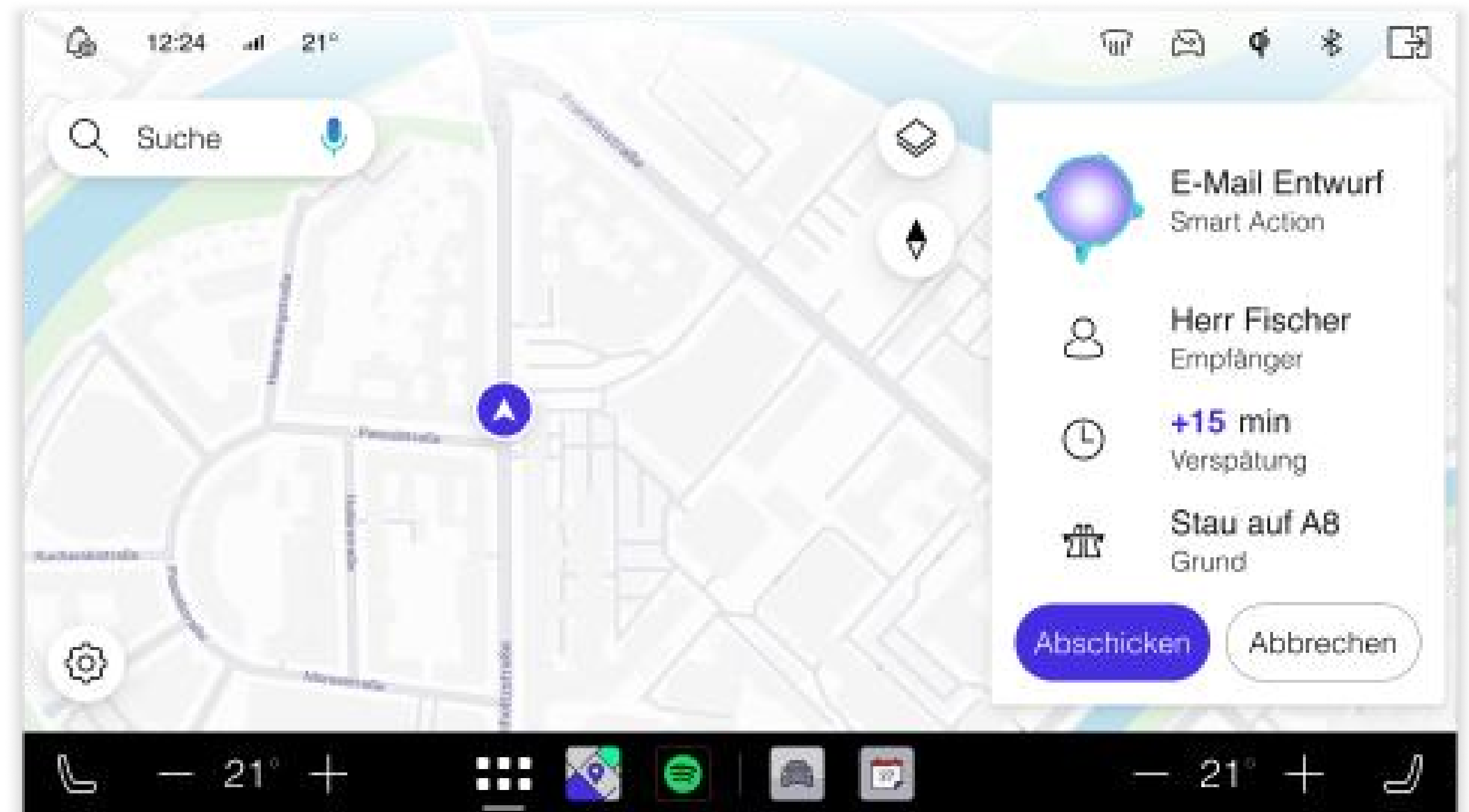
- Die Person steckte im Stau fest und würde zu spät zu einem Kundentermin kommen.
- Der Assistent schlug vor, eine E-Mail zu schicken, um den Kunden zu informieren.

Was bei den Tests passiert ist

Die Teilnehmer wollten stattdessen den Kunden anrufen. Unser Prototyp konnte diese Änderung nicht unterstützen.

Die Frage zur Spezifikation

Wie sollte das Produkt reagieren, wenn jemand einen anderen Weg wählt, um sein Ziel zu erreichen?



Verhalten beim Wechsel zum Anruf spezifizieren

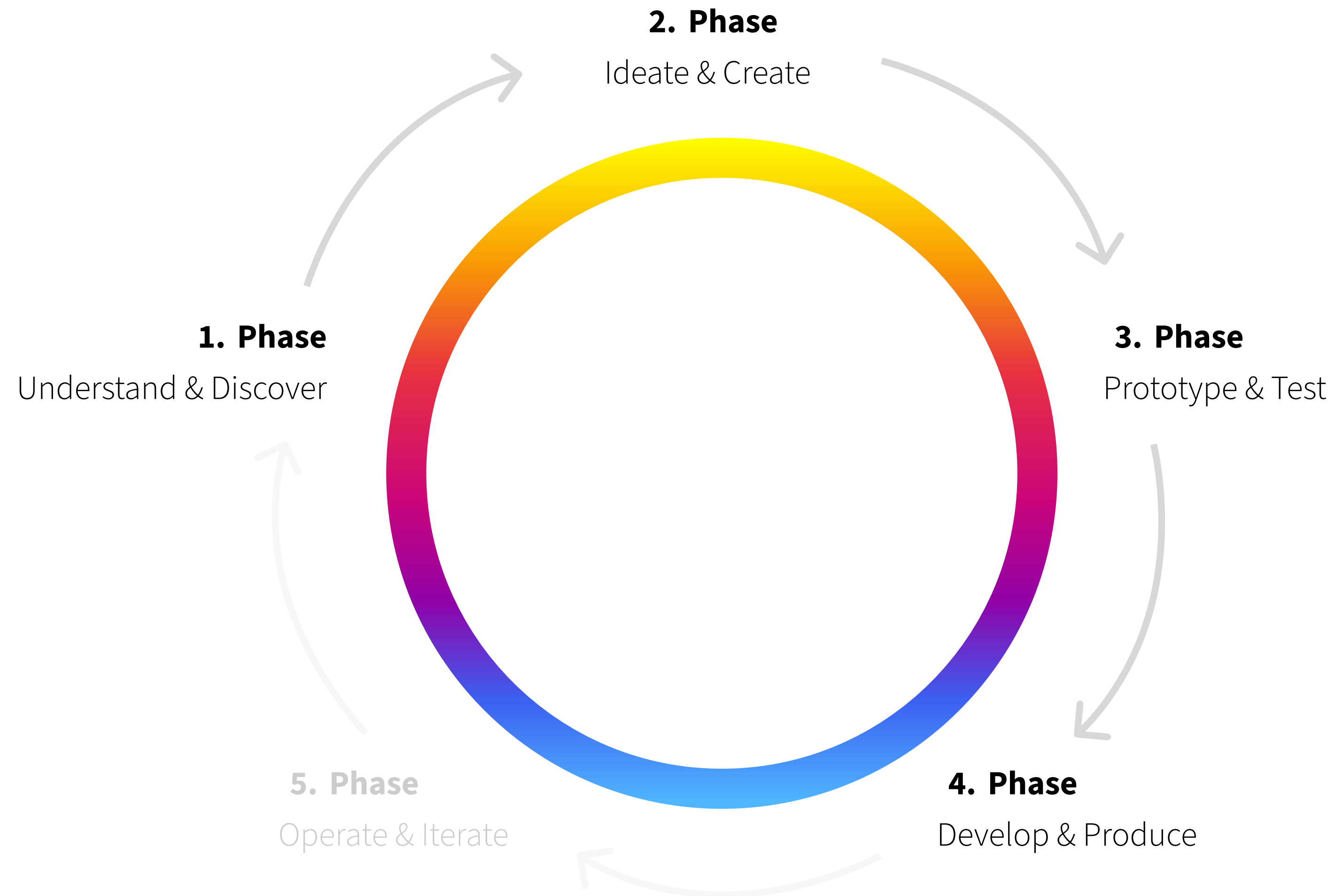
→ Illustrativer Vorschlag auf Basis der Testbeobachtung – nicht implementiert

Produktentscheidung: Soll der Assistent Anrufe unterstützen?

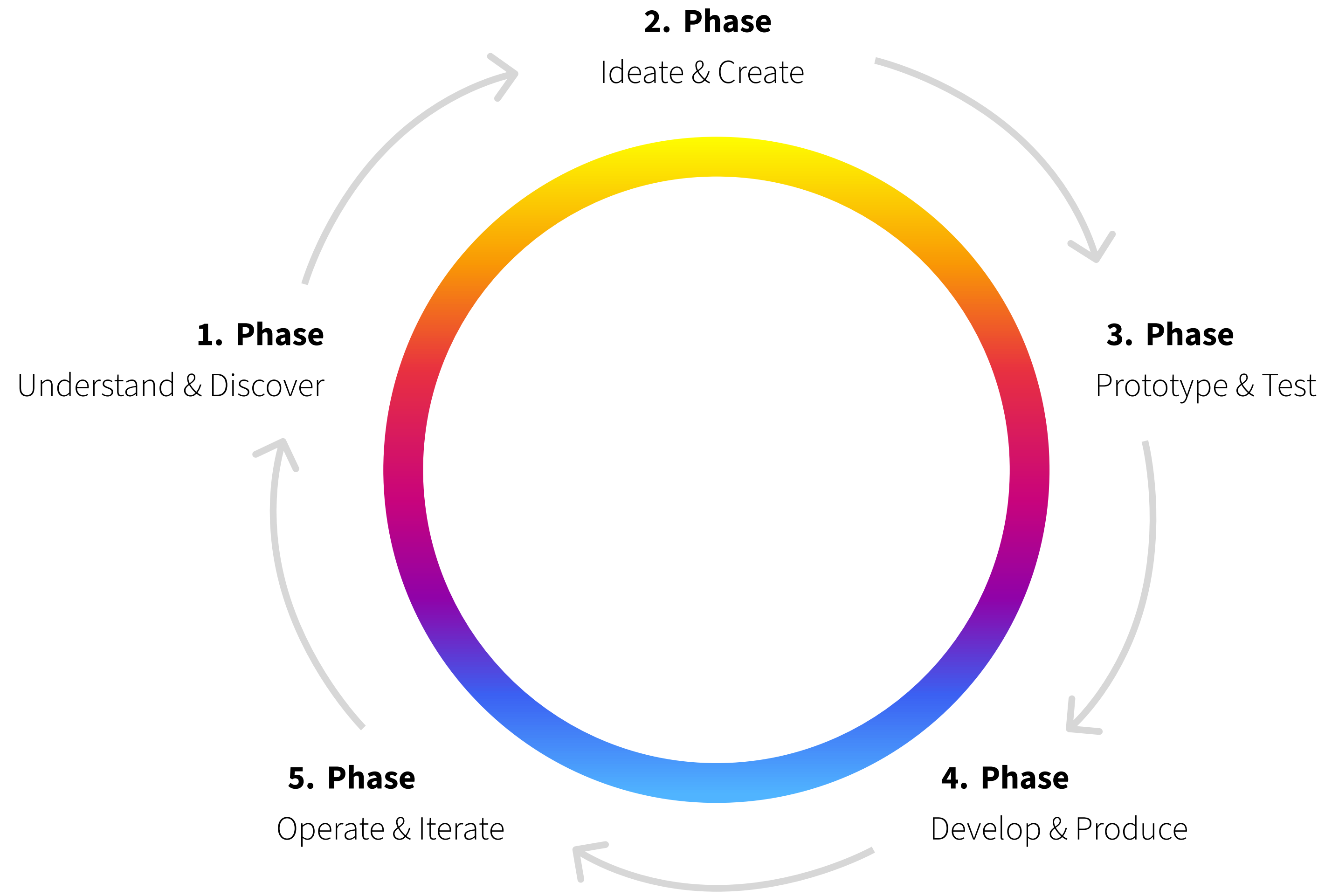
Situation	Erwartetes Verhalten	Prüfung der Umsetzung
Die Person möchte vor dem E-Mail-Versand lieber anrufen.	Den Versand nicht ausführen.	Beim Wechsel wird keine E-Mail versendet.
Anrufe werden unterstützt.	Den vorgesehenen Kontakt zur Bestätigung nennen.	Ohne Bestätigung wird kein Anruf gestartet.
Anrufe werden nicht unterstützt.	Die Grenze erklären; Weiterbearbeiten des E-Mail-Entwurfs oder Abbrechen anbieten.	Beide angebotenen Wege lassen sich ausführen.

Verhaltensregeln festlegen und anhand konkreter Szenarien **prüfen**.

Der Designprozess in der KI-Ära



Der Designprozess in der KI-Ära



05 Operate & Iterate

→ Untersuchen, wie Menschen das KI-Produkt im Arbeitsalltag nutzen, Verbesserungen ableiten und deren Wirkung überprüfen.

Beispiele für etablierte Methoden

Contextual Inquiry und Beobachtungen

Nutzerinterviews und Feedback

Analyse der Nutzungsdaten

Iterative Überarbeitung und Evaluation

Was wir bei KI-Anwendungen zusätzlich untersuchen

- Wie beurteilen Menschen die KI-Ergebnisse während ihrer Arbeit?
- Was übernehmen, prüfen oder korrigieren sie – und warum?
- Welche Informationen brauchen sie, um Fehler oder fehlende Angaben zu erkennen?
- Hilft eine Änderung dabei, Ergebnisse zu prüfen und die Aufgabe weiterzuführen?

Beobachten, wie Menschen KI-Ergebnisse **prüfen** und **welche Informationen** sie dafür brauchen.

Helvetia: Manuelle Prüfung verstehen

→ Kontextinterviews und Beobachtung bei einem bereits eingeführten KI-Produkt

Was wir beobachtet haben

Mitarbeitende prüften die von der KI extrahierten Angaben manuell.

Was die Prüfung erschwerte

Sie konnten nicht klar erkennen, welche Informationen die KI aus dem Dokument übernommen hatte.

Die Gestaltungsfrage

Wie könnte die Dokumentenansicht helfen, fehlende relevante Angaben zu erkennen?



Um die Prüfung zu unterstützen, müssen wir verstehen, **warum und wie** Menschen prüfen.

Helvetia: Extrahierte Angaben sichtbar machen

→ Eine Produktänderung auf Basis der Kontextinterviews und Beobachtungen

Die umgesetzte Änderung

«Alle extrahierten Daten anzeigen» hebt die übernommenen Angaben direkt im Dokument hervor.

Der beabsichtigte Nutzen

Den Abgleich mit dem Original erleichtern und fehlende relevante Angaben erkennbar machen.

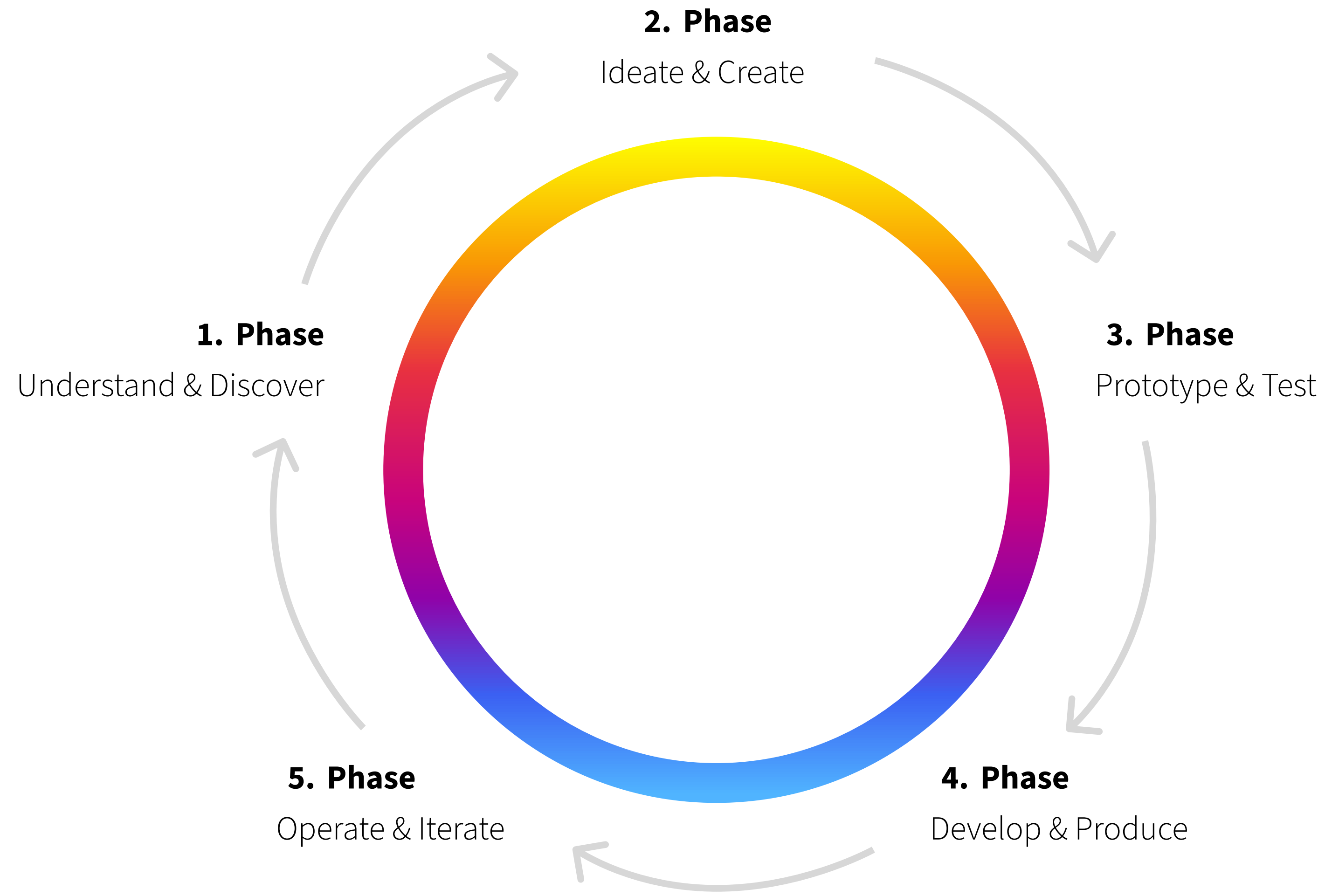
Was wir als Nächstes evaluieren würden

Erkennen Mitarbeitende relevante Auslassungen leichter? Hilft die Funktion, die Prüfung abzuschliessen?



Sichtbare Extraktion als **Grundlage** für die menschliche Prüfung.

Der Designprozess in der KI-Ära



Fünf Phasen: wie KI unsere UX-Arbeit **erweitert**

Phase	Bewährtes Ziel	Bei KI-Anwendungen
01 Understand & Discover	Menschen, Aufgaben und Arbeitskontext verstehen.	+ Untersuchen, wie KI die Arbeit verändern könnte und welche Erwartungen wir überprüfen müssen.
02 Ideate & Create	Unterschiedliche Lösungsideen entwickeln und konkretisieren.	+ Den Beitrag der KI und die menschliche Prüf- und Korrekturarbeit gemeinsam gestalten.
03 Prototype & Test	Konzepte erlebbar machen und mit Nutzenden prüfen.	+ Unterschiedliche KI-Antworten und Fehlerfälle erproben und die Grenzen des Prototyps bei der Auswertung berücksichtigen.

Fünf Phasen: wie KI unsere UX-Arbeit **erweitert**

Phase	Bewährtes Ziel	Bei KI-Anwendungen
04 Develop & Produce	Die Gestaltung für die Umsetzung spezifizieren und deren Qualität prüfen.	+ Verhaltensregeln für wechselnde KI-Ergebnisse, notwendige Bestätigungen und nächste Schritte bei Fehlern überprüfbar festlegen.
05 Operate & Iterate	Die Nutzung im Alltag untersuchen, Verbesserungen ableiten und ihre Wirkung überprüfen.	+ Gezielt beobachten, wie Menschen KI-Ergebnisse prüfen und weiterverwenden und welche Unterstützung sie dafür brauchen.

Unsere Methoden bleiben hilfreich. KI erweitert, was wir damit untersuchen und gestalten.

Abschluss

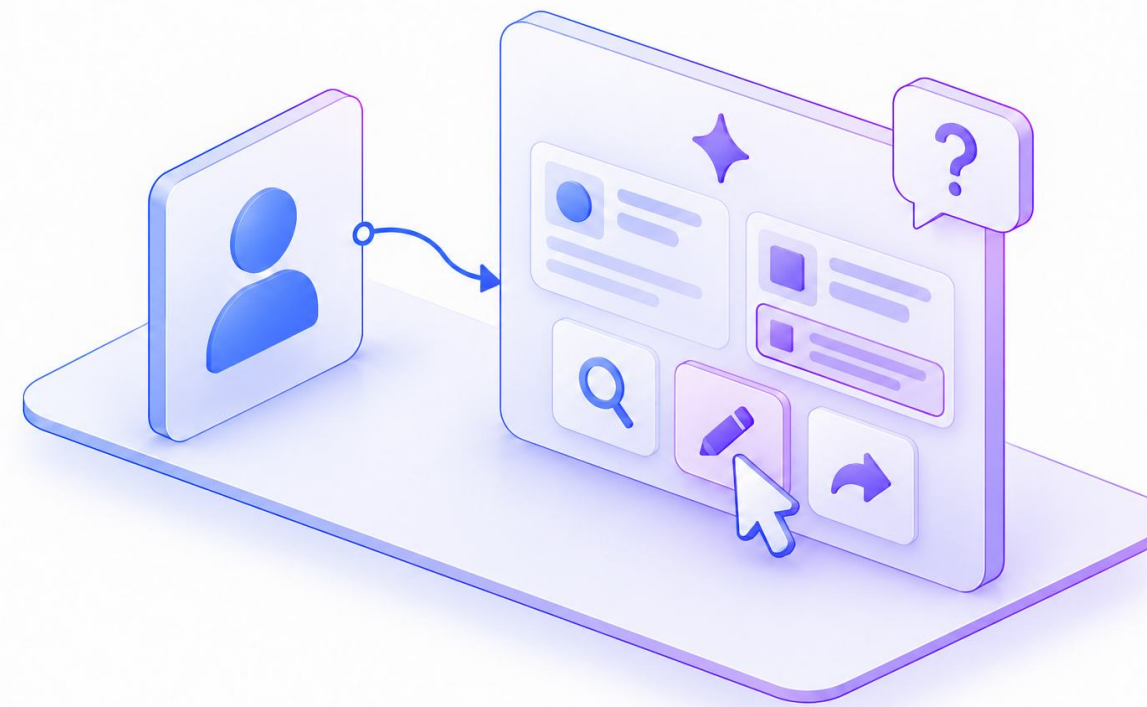
Was ihr in eure Projekte mitnehmen könnt

Legt fest, was die KI übernimmt und welche Unterstützung Menschen brauchen, um damit ihre Aufgabe zu erledigen.



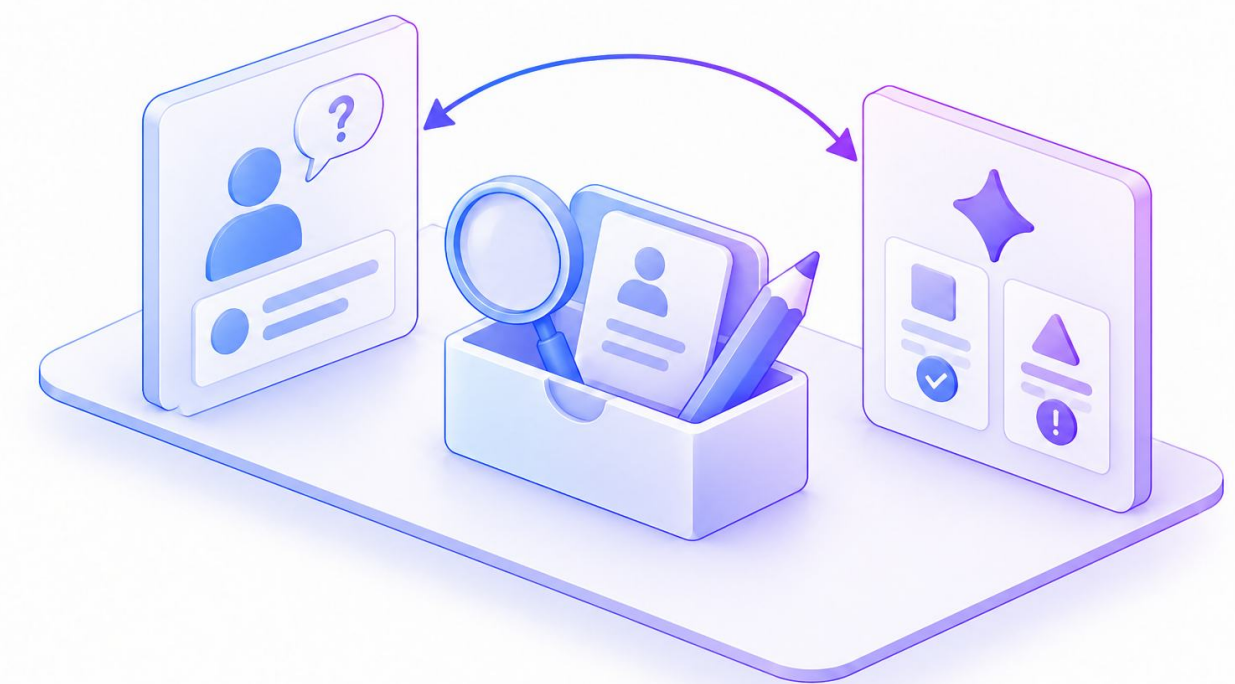
Aufgabe und Arbeitsteilung klären

Wo hilft KI bei einer konkreten Aufgabe? Was übernimmt sie, und welche Arbeit bleibt beim Menschen oder entsteht neu?



Interaktion passend gestalten

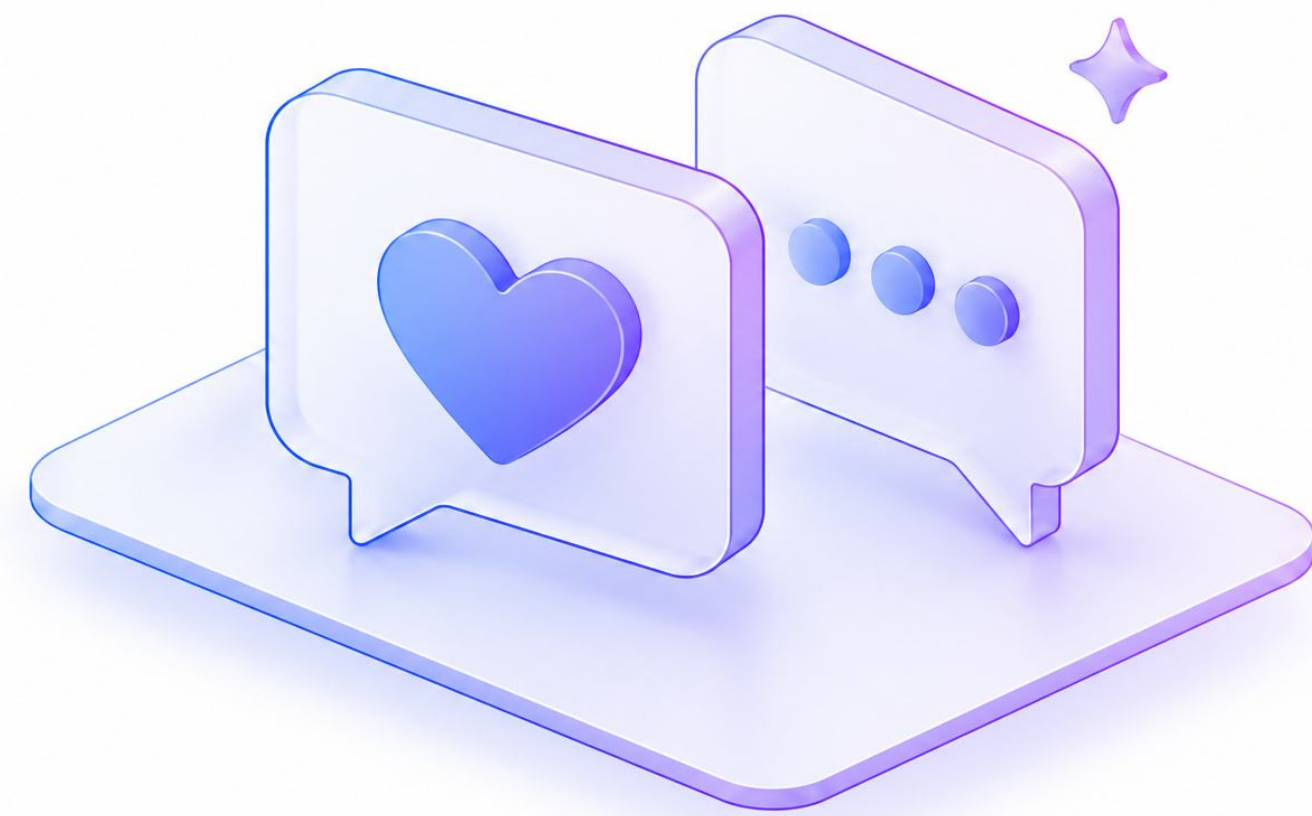
Welche Unterstützung braucht die Person im jeweiligen Schritt? Wie kann sie Ergebnisse einschätzen und bei Bedarf eingreifen oder weiterkommen?



Bewährte UX-Methoden gezielt erweitern

Untersucht Erwartungen, unterschiedliches KI-Verhalten und Fehlerfälle entlang des Designprozesses. Überprüft auch im Alltag, ob die Unterstützung hilft.

Q&A



Vielen Dank für Eure
Aufmerksamkeit!