

Agenda

Bitkom AK Digital User Experience & Design – Das emotionale Erleben und Wohlbefinden der Nutzer*innen im Mittelpunkt

29. Januar 2024, 13:00 – 16:00 Uhr

Webkonferenz

Hintergrund der Sitzung:

In dieser Sitzung widmen wir uns einem entscheidenden Aspekt der Gestaltung von interaktiven Systemen: Das emotionale Erleben und Wohlbefinden der Nutzer*innen. In den letzten zehn Jahren haben sich eine Vielzahl von Gestaltungsansätzen und Technologien entwickelt, die uns als Gestalter*innen Denkanstöße geben, zukünftige interaktive Systeme nicht nur als Werkzeuge zur Aufgabenerledigung zu sehen und diese daraufhin zu optimieren, sondern als Potenzial das Glückempfinden und Wohlbefinden der Menschheit langfristig zu steigern. Ein paar Beispiele:

- *Experience Design*: Dieser Ansatz konzentriert sich darauf, positive Erlebnisse durch die Adressierung psychologischer Bedürfnisse der Nutzer*innen zu entwerfen. Solche Systeme können beispielsweise helfen, den Kontakt mit geliebten Menschen zu pflegen (Verbundenheit), Neues kennenzulernen (Stimulation) oder Herausforderungen anzunehmen und zu meistern (Kompetenz).
- *Possibility-driven Design, Positive Design und Positive Computing*: Diese Ansätze zielen darauf ab, das Wohlbefinden der Nutzer zu fördern. Dabei integrieren sie die Erkenntnisse und Prinzipien der Positiven Psychologie in den Gestaltungsprozess. Das kann sich zum Beispiel u.a. in der Förderung von Dankbarkeit, der Begünstigung von Flow-Erlebnissen oder der Betonung von sozialen Interaktionen und Beziehungen zeigen.
- *Behavioral Design*: Dieser Ansatz bezieht Verhaltenswissenschaften mit ein, um Produkte und Dienstleistungen zu gestalten, die Veränderungen im Verhalten der Nutzer*innen fördern, beispielsweise die Etablierung von Gewohnheiten rund um die eigene Gesundheit (Fitness, Ernährung) oder den Umweltschutz (Recycling, Energiesparen). Aber auch das sogenannte Nudging gewinnt zunehmend an Bedeutung - sowohl im positiven als auch negativen Sinne. Dabei beschränken sich die Erlebnisse nicht nur auf den digitalen Raum, sondern sind auch im physischen Raum relevant, wie zum Beispiel bei der Reisendenlenkung an Bahnhöfen und auf Flughäfen.
- *Sozioempathische Human-Machine Interfaces (HMI)*: Diese Technologien nutzen fortschrittliche Methoden zur Erkennung und Interpretation menschlicher Emotionen, Gesten und Interaktionen. Das Ziel hierbei ist, in Echtzeit empathisch auf die Bedürfnisse und Gefühle der Nutzer zu reagieren.

Bitkom e.V.

Dr. Frank Termer
Bereichsleiter Software

T +49 30 27576-232
f.termer@bitkom.org

Albrechtstraße 10
10117 Berlin

Präsident
Dr. Ralf Wintergerst

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Programmübersicht

Moderation: Cristina Hermosa Perrino (Akkodis) und Sascha Wolter (DB Systel GmbH)

ab 12:45 Begrüßungskaffee und Networking

Top 1 13:00 Begrüßung, Vorstellen der Agenda und Einführung ins Thema

Vorstand des AK Digital User Experience & Design

Top 2 13:15 Mit einer UX-Vision wirkungsvoll arbeiten

Dominique Winter, Product Development Coach, OBI next

Top 3 13:40 Wörter, die wirken: Wie UX-Writing den Weg für echte Beziehungen zwischen Nutzer:innen und Marken ebnet

Tilmann Büttner, Senior UX Writer, modlur.design

Top 4 14:05 Mensch-KI-Kollaboration: Wenn Kräfte gebündelt werden

Franziska Träuble, Akademische Mitarbeiterin, Institut für angewandte Forschung (IAF), Information Experience and Design Research Group (IXD), Hochschule der Medien Stuttgart University of Applied Sciences

14:30 Kaffeepause und Networking

Top 5 14:45 Empathie-Verstärker oder Vortäuschung falscher Gefühle? Chancen und Risiken KI-getriebener Persona-Agenten.

Thomas Immich, Managing Director | Head of UX Services, Centigrade GmbH

Top 6 15:10 AI & Empathie – Bug oder Feature?

Barbara Lampl, Chief Operating Officer, Genki

Top 7 15:35 Diskussionsrunde „Das emotionale Erleben und Wohlbefinden der Nutzer*innen im Mittelpunkt“

Moderation: Vorstand des AK Digital User Experience & Design

Top 8 15:55 Feedback, Neues aus dem Arbeitskreis und Verabschiedung

Vorstand des AK Digital User Experience & Design

16:00 Ende der Veranstaltung

ausführliches Programm

Moderation: Cristina Hermosa Perrino (Akkodis) und Sascha Wolter (DB System GmbH)

ab 12:45 Uhr Begrüßungskaffee und digitales Networking

Top 1 13:00

Begrüßung, Vorstellen der Agenda und Einführung ins Thema

Vorstand des AK Digital User Experience & Design

Top 2 13:15

Mit einer UX-Vision wirkungsvoll arbeiten

Dominique Winter, Product Development Coach, OBI next

Wie sollen Menschen eigentlich im besten Fall über die Nutzung eines Produktes sprechen? Welche Adjektive, welche Bilder und welche Geschichten sollen sie verwenden, um das Produkt und die Interaktion damit zu beschreiben? Das ist Inhalt der UX Vision, einer Methode, mit der ein Produktteam eine gemeinsame Vorstellung davon bekommt, wie das eigene Produkt erlebt werden soll. Im Vortrag teile ich Erfahrungen und Tipps, wie eine UX Vision einfach, schnell aber auch effektiv mit einem Team erstellt und anschließend zum Beispiel im Product Backlog oder beim gemeinsamen Schätzen genutzt werden kann.

Top 3 13:40

Wörter, die wirken: Wie UX-Writing den Weg für echte Beziehungen zwischen Nutzer:innen und Marken ebnen kann

Tilman Büttner, Senior UX Writer, modur.design

In den letzten Jahren ist in der digitalen Produktentwicklung die Erkenntnis gereift, dass die Wörter, die wir auf unseren Nutzeroberflächen verwenden, einen großen Einfluss darauf haben können, wie unsere digitalen Produkte wahrgenommen werden. In diesem Vortrag führt euch Tilman Büttner, Spezialist für UX-Writing und Markensprache, durch die große weite Welt des UX-Writings. Anhand vieler anschaulicher Beispiele zeigt er dabei, worauf es wirklich ankommt, wenn es darum geht, mithilfe von Kommunikation eine vertrauensvolle und wertschätzende Beziehung zu den eigenen Nutzer:innen aufzubauen.

Mensch-KI-Kollaboration: Wenn Kräfte gebündelt werden

Franziska Träuble, Akademische Mitarbeiterin, Institut für angewandte Forschung (IAF), Information Experience and Design Research Group (IXD), Hochschule der Medien Stuttgart University of Applied Sciences

Künstliche Intelligenz hat sich in den letzten Jahren weiterentwickelt und findet nun immer mehr praktische Anwendung außerhalb des Forschungsumfeldes. Die jüngste Forschung hat sich unter anderem stark auf Themen wie „Mensch-KI-Interaktion“ konzentriert. Allerdings unterscheidet sich Interaktion von dem Begriff Kollaboration. In diesem Vortrag soll „Mensch-KI-Interaktion“ und „Mensch-KI-Kollaboration“ gegenübergestellt sowie die zugehörigen Paradigmen vorgestellt werden. Dabei liegt der Fokus darauf, die Vorteile der Mensch-KIKollaboration herauszustellen und die damit verbundenen Möglichkeiten zur Gestaltung einer positiven User Experience für die Nutzer zu präsentieren. Um eine positiv erlebte Mensch-KIZusammenarbeit zu gewährleisten, spielen mentale Modelle, die durch die KI beeinflusst werden, die Rollenverteilung zwischen Mensch und KI-System sowie deren jeweilige Stärken und Schwächen eine entscheidende Rolle. Bei der Gestaltung von Mensch-KI-Kollaboration sollten die Erlebnisse und psychologischen Bedürfnisse der Nutzenden im Vordergrund stehen, um ein positives Erleben zu stärken und somit auch zu Wohlbefinden beizutragen. Begleitend werden in dem Vortrag Beispiele aus der Forschung und die daraus resultierenden Folgerungen sowie Fälle aus der praktischen Anwendung vorgestellt werden.

14:30 Kaffeepause und Networking

Top 5 14:45

Empathie-Verstärker oder Vortäuschung falscher Gefühle? Chancen und Risiken KI-getriebener Persona-Agenten.

Thomas Immich, Managing Director | Head of UX Services, Centigrade GmbH

Seit dem neuesten Update von ChatGPT, können sogenannte „Custom GPTs“ in die Welt gesetzt werden, die dann wie persönliche Assistenten agieren. Diese spezifischen Chatbots sagen und erledigen ihre Aufgaben nun ganz im Sinne ihrer Schöpfer. Darüber hinaus kann man ihnen spezifische Persönlichkeitsprofile zuteilen, welchen sie dann auch brav entsprechen.

Es liegt nahe, die emotionalen Eigenschaften der eigenen User als „Persona GPTs“ zu modellieren, um ihre innere Gefühlswelt besser kennenzulernen. Warum sollte man im Chat mit diesen Persona-Agenten nicht z.B. herausfinden können, welche positiven oder negativen Gefühle potenzielle neue Features bei den Nutzer*innen wecken würden?

Doch in welchem Maße können Persona-Agenten die tatsächliche Gefühlswelt der Nutzer*innen realistisch abbilden? Besteht nicht sogar die Gefahr, dass die Verwendung von Persona-Agenten dem Aufbau echter Nähe zu den wahren Usern entgegenwirkt? Der Vortrag zeigt inspirierende Beispiele aus der industriellen Praxis und leitet in die Diskussion ein, inwiefern Custom GPTs als „Empathie-Verstärker“ fungieren können und dürfen.

Top 6 15:10

AI & Empathie – Bug oder Feature?

Barbara Lampl, Chief Operating Officer, Genki

ELIZA, die Ur-Ur-Großmutter von ChatGPT, verführte Benutzer schon seit 1966 dazu, zu sagen: „Wir führen hier eine intime Konversation!“ Und dennoch ist das datengetriebene Unternehmen und die damit verbundene datengetriebene Kultur für viele Organisationen noch in weiter Ferne. Woran liegt das? Wenn Daten, Tools und nun auch GenAI vorhanden sind, haben wir doch eigentlich alles. Muss dann nur noch die UX verbessert werden? Sollte ein solcher Ansatz „more fancy“ sein oder gibt es andere Herausforderungen, die die Interaktion zwischen Maschine und Mensch treiben, und wie können wir diese lösen? Hier ist ein kleiner Einblick in die Stolpersteine und Herausforderungen aus 20 Jahren „Data-driven“.

Top 7 15:35

Diskussionsrunde „Das emotionale Erleben und Wohlbefinden der Nutzer*innen im Mittelpunkt“

Moderation: Vorstand des AK Digital User Experience & Design

In einer interaktiven Diskussionsrunde werden Themen besprochen, die im Laufe der Vorträge gesammelt wurden. Dazu soll weiterhin auf die nachfolgenden Themenbereiche und Punkte eingegangen werden:

- Welche Projektbeispiele sind bekannt, die das emotionale Erleben und Wohlbefinden der Nutzer*innen in den Mittelpunkt stellen?
- Woran scheitert es möglicherweise, diese Ansätze in die Praxis zu überführen? Welche Rahmenbedingungen müssten geschaffen werden, um solche Gestaltungsansätze zu realisieren?
- Welche ethischen Grundsätze sollten bei der Gestaltung von interaktiven Systemen, Produkten oder Dienstleistungen im Vordergrund stehen?
- Welche neuen Möglichkeiten und Risiken eröffnen sich durch die Implementierung sozioempathischer Elemente in HMI-Systemen?

Top 8 15:55

Feedback, Neues aus dem Arbeitskreis und Verabschiedung

Vorstand des AK Digital User Experience & Design

Zum Abschluss der Veranstaltung soll eine Feedbackrunde durchgeführt werden. Zudem wird über Neues aus dem Arbeitskreis informiert.

ca. 16:00 Uhr Ende der Veranstaltung