

## Zielstellung

Das Ziel des Pilotprojekts war es, Methoden für die Usability- und User-Experience-Evaluation einer KI-Anwendung zu erproben. Wichtige Faktoren der Usability und User Experience (UX) von KI-Systemen sind die Gestaltung der Zusammenarbeit und die Kommunikation mit der KI. Daher sollte auch untersucht werden, inwiefern empathische Eigenschaften wie etwa eine menschliche anmutende Ausdrucksweise und Darstellung der KI sich auf die Vertrauensbildung zwischen Mensch und KI und eine positive User Experience auswirken können.

## Vorgehen und Methode

Für die Evaluation des KI-Systems sollten Nutzertests durchgeführt werden, in denen sowohl quantitative Fragebögen als auch qualitative Interviews zum Einsatz kommen. Zunächst wurden relevante Fragen zur Wahrnehmung und Nutzung des KI-Systems gesammelt und geeignete Fragebögen ermittelt: Der QUESI für die Messung der Intuitivität der Nutzung (Usability) und der meCUE für die Messung von Emotionen (User Experience). Es wurden Storyboards und Skizzen erstellt, um Ideen für die empathischen Eigenschaften der KI zu sammeln. Basierend auf diesen Ideen entwickelte AskYourUI eine empathische und eine neutrale Version ihrer Software. Beide Prototypen wurden von jeweils zehn repräsentativen Nutzern getestet, bewertet und diskutiert.



## Ergebnisse

In den Nutzertests zeigte sich, dass beide Prototypen von den Probanden generell gut angenommen wurden. In den QUESI- und meCUE-Fragebögen erhielten beide Prototypen gute Bewertungen und unterschieden sich nur geringfügig. Die neutrale Version hatte einen minimal besseren QUESI-Gesamtwert, die empathische Version ein etwas besseres Gesamturteil im meCUE. Zum besseren Verständnis der quantitativen Ergebnisse waren die Hinweise aus den qualitativen Interviews entscheidend. So bevorzugten erfahrene Informatiker eher die neutrale Version aufgrund der sachlichen und technischen Ausdrucksweise. Nicht-Informatiker bzw. weniger erfahrene Software-Tester bevorzugten die empathische Version, da sie u.a. als nachvollziehbarer und schneller wahrgenommen wurde.

## Ergebnisse

Unabhängig von der Ausdrucksweise der Informationen scheint jedoch eine personalisierte Darstellung der KI, wie in diesem Fall durch den Roboter Karl, bei den Nutzenden sehr gut anzukommen. Eine mögliche Lösung für die Weiterentwicklung wäre die Kombination einer menschlichen Ausdrucksweise mit detaillierten technischen Informationen. Das Projekt hat gezeigt, dass die Form der Ausdrucksweise einer KI die wahrgenommene Usability und User Experience beeinflussen kann, dieser Effekt je nach Nutzergruppe aber sowohl negativ als auch positiv sein kann.

„Wie wir mit Künstlicher Intelligenz kommunizieren, entscheiden wir jetzt.“

Jonas Menesklou, AskYourUI

That's unusual, I can't find the element. Can you show me the element?



## Weitere Informationen:

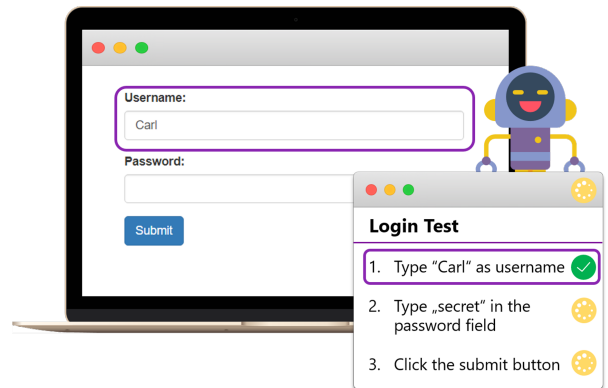
<https://www.kompetenzzentrum-usability.digital/pilotprojekt-askyourui>

Ansprechpartner: Manuel Kulzer,  
m.kulzer@kompetenzzentrum-usability.digital

## Über AskYourUI



AskYourUI automatisiert das Testen von User Interfaces mit Hilfe von Sprachverarbeitung und Bilderkennung. Testfälle in natürlicher Sprache werden erkannt und die entsprechenden UI-Elemente anhand visueller Eigenschaften auf menschliche Art und Weise adressiert. Dadurch wird eine code-agnostische Testautomatisierung erreicht.



Das Kompetenzzentrum war eine großartige Anlaufstelle um neue Blickwinkel auf unser Produkt zu bekommen. Wir konnten in kürzester Zeit Hypothesen überprüfen, an die wir so noch gar nicht gedacht hatten.

Jonas Menesklou, AskYourUI