

KI-Service-Blueprint-Workshop

DIE WICHTIGSTEN INFORMATIONEN ZUR ENTWICKLUNG

Der neu entwickelte KI-Service-Blueprint-Workshop ermöglicht einem interdisziplinären Team gemeinsam in mehreren Iterationen zukünftige Mensch-KI-Zusammenarbeit menschenzentriert zu konzipieren und gestalten. Dafür wurde neben festgelegten Disziplinen und benötigten Materialien, wie den für Künstliche Intelligenz (KI) weiterentwickelte KI-Service-Blueprint, ein Ablauf für den Workshop definiert. Folgend werden die einzelnen Aspekte des entwickelten Workshops grob erläutert.

Rollen und Disziplinen im KI-Service-Blueprint-Workshop

*UUX-Experte*in:* Übernimmt die Rolle des Moderators und versucht alle Sichtweisen zu integrieren und die Mensch-KI-Interaktion in den Fokus zu stellen. Dabei soll der Nutzungskontext im Blick behalten werden.

Für die Moderation stehen dem/der UUX-Experten*in folgende Leitfragen zur Verfügung, um zielorientiert und menschenzentriert arbeiten zu können:

- Wie sieht die Aufgabenverteilung zwischen KI und Mensch aus? (Effizienz, positiv/negativ wahrgenommene Aufgaben, ...)
- Welche Rolle nimmt die KI ein: Ratgeber, Aufpasser, etc. (Diefenbach et al., o. J.)
- Wie sieht die Kommunikation und Interaktion zwischen Mensch und KI konkret aus?
- Wie lassen sich die Anforderungen aller Beteiligten umsetzen?

*KI-Experte*in:* Prüft die technische Machbarkeit und kann sich bereits Gedanken zu geeigneten Lösungen machen.

Stellvertretende der Zielgruppe: Für eine nutzerzentrierte Gestaltung werden Stellvertretende aktiv in die Konzeption eingebunden. Sie schildern die eigenen Aufgaben und prüfen die Sinnhaftigkeit der Aufgaben und Passung der Funktionen dazu.

Materialien für den KI-Service-Blueprint-Workshop

Um die Mensch-KI-Interaktion im Workshop gemeinsam ausarbeiten zu können, wird geeignetes Material benötigt. Wie der Name des Workshop-Formates bereits zu erkennen gibt, wird als Grundlage der klassische Service-Blueprint verwendet (siehe Abbildung 1).

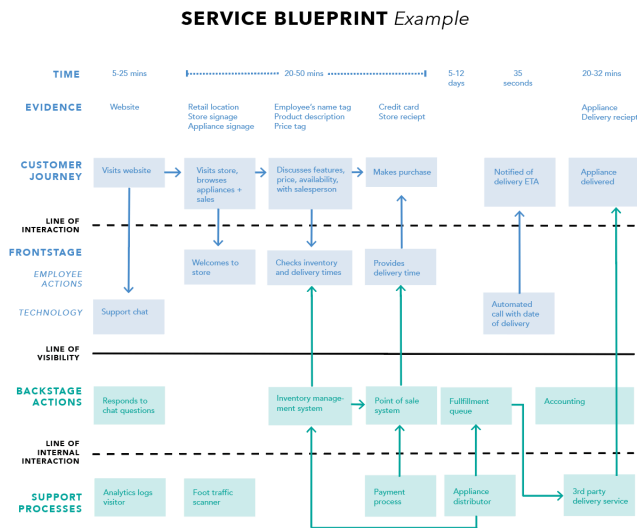


Abbildung 2: Beispielhafter Service Blueprint (Gibbons, 2017)

Dieser wird in seiner ursprünglichen Version dazu verwendet, alle Berührungspunkte der Nutzenden mit dem Service des Unternehmens, zu visualisieren. Dabei wird der gesamte Prozess und die dazu benötigten physikalischen und digitalen Ressourcen erarbeitet. So können komplexe Prozesse übersichtlich ausgearbeitet werden, um dem Unternehmen ein umfassendes Verständnis für die Nutzung des Services zu geben (Gibbons, 2017). Darüber hinaus kann die technische Seite durch die Definition des Back-Ends frühzeitig integriert werden.

Für die Gestaltung der Mensch-KI-Interaktion wurde diese Form des Service-Blueprints um folgende Komponenten erweitert (siehe Markierungen in Abbildung 2):

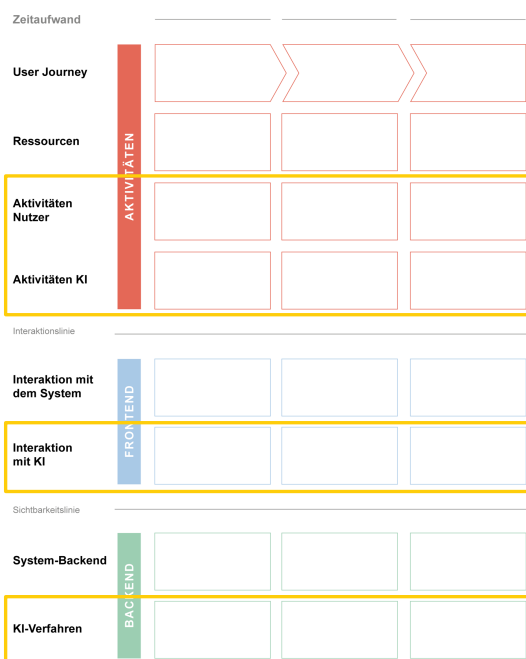


Abbildung 1: KI-Service-Blueprint (Spohrer et al., 2020)

Aktivitäten Nutzer und Aktivitäten KI: Hier wird festgehalten, welche Aufgaben weiterhin vom Nutzenden und welche Aufgaben von der KI übernommen werden.

Interaktion mit KI: Im Frontend und unterhalb der Interaktionslinie, welche das sichtbare Frontend für den Nutzenden von den Aufgaben trennt, wird die Interaktion mit der KI ausgearbeitet.

KI-Verfahren: Im Backend und unterhalb der Sichtbarkeitslinie, welche alles für den Nutzenden nicht Sichtbare von der sichtbaren Interaktion trennt, werden die KI-Verfahren definiert, die für die Erledigung der Aufgabe durch die KI benötigt werden.

Ablauf des KI-Service-Blueprint-Workshops

Mit dieser angepassten Vorlage wurde anschließend der KI-Service-Blueprint-Workshop geplant. Dafür wurde ein Ablauf definiert, welcher allerdings nicht fest vorgeschrieben ist und eine iterative Vorgehensweise ermöglicht und durch die Integration der verschiedenen Rollen und Disziplinen sogar fördert (siehe Abbildung 3).

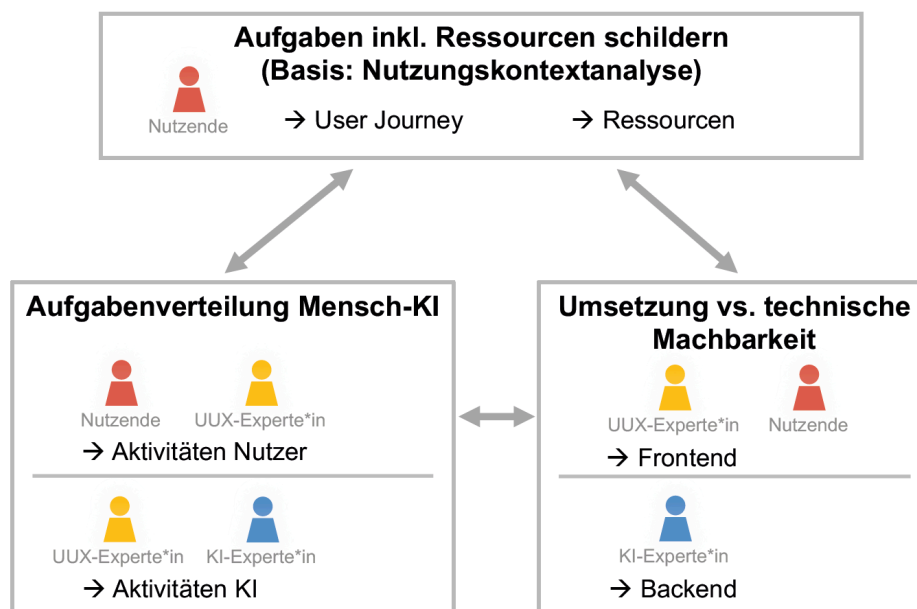


Abbildung 3: Ablauf des KI-Service-Blueprint-Workshops

1. *Aufgaben und Ressourcen:* Als erstes beschreiben die Nutzenden ihre Aufgaben und Arbeitsabläufe. Diese werden dann in der User Journey und den Ressourcen festgehalten. Dafür kann eine zuvor durchgeführte [Nutzungskontextanalyse](#) als Grundlage für evtl. Fragen zur Verfügung stehen.
2. *Aufgabenverteilung Mensch – KI:* Dann gilt es zu überlegen, wer welche Aufgabe übernimmt. Welche Aufgaben übernimmt die Künstliche Intelligenz (KI) und welche der Nutzende? Dafür wurden Leitfragen für den/die UUX-Experten*in entwickelt, an denen sich orientiert werden kann (siehe oben „Rollen und Disziplinen im Workshop“). Die Aufgaben werden dann jeweils in die Felder „Aktivitäten KI“ für die KI und „Aktivitäten Nutzer“ für den Nutzenden eingetragen (siehe Abbildung 2).
3. *Umsetzung und technische Machbarkeit:* Nutzende und UUX-Experte*in äußern ihre Vorstellungen für das Frontend, also die Interaktion mit dem System und der KI. Der/Die KI-Experte*in bringt sich mit der technischen Machbarkeit in die Diskussion ein und hat so schon zu einem frühen Projektzeitpunkt die Möglichkeit, Schwierigkeiten bei der Umsetzung anzudeuten und Ideen einzubringen. Somit wird das Front- und Back-End parallel konzipiert.

Gegebenenfalls kann dieser dritte Schritt auch bereits bei der Verteilung der Aufgaben diskutiert werden. So könnte bspw. der/die KI-Experte*in Einwände für die technische Umsetzung einer Aufgabe äußern, die der KI zugeteilt wurde. Der/Die UUX-Experte*in in der Rolle des Moderierenden hat dabei die Aufgabe, jeweils die relevante Disziplin in die Diskussion zu integrieren und eine interdisziplinäre Zusammenarbeit zu unterstützen.

Literatur

Diefenbach, S., Niess, J., Herzog, M., Borrmann, K. (o. J.) Technik als Companion: Eine Analyse der Möglichkeiten von Software als Begleiter aus der Experience Design Perspektive.

Gibbons, S. (2017). Service Blueprints: Definition. Abgerufen 17. Dezember 2019, von <https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/>

Spohrer, A., Haasler, K., & Burmester, M. (2020). Aus alt mach neu: Service-Blueprint-Workshop zur menschenzentrierten Gestaltung der Mensch-KI-Zusammenarbeit. In H. Fischer & S. Hess (Hrsg.), Mensch und Computer 2020 – Usability Professionals. Magdeburg: Gesellschaft für Informatik e.V. und die German UPA e.V. <https://doi.org/10.18420/muc2020-up-0224>