

UX-Strategie spielerisch reflektieren

Ein KI-gestützter Evaluator im Live-Test

Franziska Gronwald
Specialist UX-Design
DATEV eG
Nürnberg, Deutschland
franziska.gronwald@datev.de

Sebastian Gerhardt
Software Development
dSPACE GmbH
Paderborn, Deutschland
SGerhardt@dspace.de

ABSTRACT

Im Rahmen der Mensch und Computer 2025 führten wir im Arbeitskreis UX-Strategie der German UPA einen Workshop mit 13 Teilnehmenden durch, in dem ein KI-gestützter „Strategie-Coach“ im ChatGPT Study Mode live getestet wurde. Ziel war es, die Eignung von generativer KI als Unterstützung bei der Reflexion strategischer UX-Arbeit zu untersuchen. Grundlage bildeten zwei vorbereitete Prompts: ein kurzer Prompt für einen niederschweligen Einstieg sowie ein Super Prompt, der auf einer eigens entwickelten UX-Strategie-Checkliste basierte. Alle Gruppen entschieden sich für die ausführliche Variante und interagierten gemeinsam mit dem KI-Coach. Erste Ergebnisse zeigen, dass KI strukturierte Denkanstöße liefert und Diskussionen anregt, jedoch Transparenz, Kontextsensitivität und belastbare Quellen fehlen. Besonders im Gruppensetting erschwerte heterogenes Vorwissen den Reflexionsprozess. Wir diskutieren Chancen und Grenzen von KI als Sparringspartner für UX-Professionals und leiten Implikationen für den zukünftigen Einsatz in individuellen Reflexionsprozessen, Team-Workshops und Lernformaten ab.

1 Einleitung

Die Entwicklung und Verankerung von UX-Strategien gilt in vielen Unternehmen als zentrale Voraussetzung für die nachhaltige Wirkung von User Experience. Dennoch zeigen Erfahrungen aus Praxis und Forschung, dass strategische UX-Arbeit oft unscharf definiert ist und im Arbeitsalltag wenig strukturiert reflektiert wird [1]. Gleichzeitig eröffnet der Einsatz generativer Künstlicher Intelligenz (KI) neue Möglichkeiten, Reflexionsprozesse zu unterstützen und methodisch zu begleiten [4], [5].

Die German UPA beschäftigt sich seit 2022 mit dem Thema UX-Strategie. Im Arbeitskreis UX-Strategie entstand 2023 eine

erste Checkliste, die zentrale Handlungsfelder für die nachhaltige Verankerung von UX in Organisationen strukturiert [6]. Aufbauend auf dieser Checkliste wurde ein KI-gestützter „Strategie-Coach“ konzipiert, der UX-Professionals durch gezielte Fragen zur Selbstreflexion anleiten soll.

In diesem Beitrag berichten wir von unserem Workshop auf der Mensch und Computer 2025, in dem der Coach erstmals im ChatGPT Study Mode mit 13 Teilnehmenden erprobt wurde. Ziel war es, Potenziale und Grenzen des Ansatzes im praktischen Einsatz sichtbar zu machen und daraus Implikationen für den zukünftigen Einsatz in individuellen Reflexionsprozessen, Team-Workshops und Lernformaten abzuleiten.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die zentrale Forschungsfrage: Wie bewerten UX-Professionals die Qualität von KI-Tools im Kontext strategischer UX-Arbeit?

Diese Frage zielt darauf ab, die methodische Wirksamkeit, Akzeptanz und den praktischen Nutzen generativer KI im UX-Kontext zu untersuchen.

2 Hintergrund / Related Work

Die Auseinandersetzung mit UX-Strategie hat in den letzten Jahren sowohl in der Praxis als auch in der Forschung an Bedeutung gewonnen. UX-Strategie wird verstanden als die Verbindung zwischen übergeordneten Unternehmenszielen und der konkreten Gestaltung von Produkten und Services [1] [7] [8]. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass der Begriff häufig unscharf verwendet wird und unterschiedliche Interpretationen existieren.

Aktuelle Forschung unterstreicht die Relevanz des Themas. Rohles und Messerschmidt [2] zeigen in einer Mixed-Methods-Studie, dass rund die Hälfte der befragten Organisationen bereits eine UX-Strategie oder UX-Vision formuliert hat – gleichzeitig herrscht ein hoher Bedarf an Orientierung, wie diese entwickelt, umgesetzt und gemessen werden können. Praxisbefunde ergänzen dieses Bild: In einer Umfrage mit 37 UX-Professionals berichtet franzidesign [3], dass etwa zwei Drittel der Organisationen über keine klar dokumentierte UX-Strategie verfügen und systematische Messungen kaum etabliert sind.

Parallel dazu gewinnen KI-gestützte Coaching- und Reflexionsansätze zunehmend an Relevanz. Generative Sprachmodelle wie ChatGPT eröffnen neue Möglichkeiten, individuelle Reflexions- und Lernprozesse zu begleiten, indem sie

Published by the Gesellschaft für Informatik e.V. and the German UPA e.V. 2025
D. Winter, T. Jackstädt & J. Hinze (Hrsg.): Mensch und Computer 2025 – Usability Professionals, 31. August - 03. September 2025, Chemnitz

© 2025 Copyright by the authors.
<http://dx.doi.org/10.18420/muc2025-up-234>

strukturierte Fragen stellen, Ideen generieren und Diskussionen anregen [5]. Zugleich zeigen aktuelle Studien, dass der Einsatz solcher Modelle mit Herausforderungen wie begrenzter Kontextsensitivität, mangelnder Transparenz und möglichen Verzerrungen – sogenannten Bias – verbunden ist [4].

Im Sommer 2025 führte OpenAI den Study Mode ein, der speziell für interaktives Lernen entwickelt wurde. Anstatt direkte Antworten zu geben, unterstützt er durch schrittweise Hilfen und gezielte Fragen – ein Ansatz, der besonders für Reflexions- und Lernprozesse geeignet ist. Im Gegensatz zu individuell konfigurierten Custom GPTs, die zusätzlichen Aufwand erfordern und nur mit einem Pro-Account sinnvoll nutzbar [9] sind, ist der Study Mode kostenfrei verfügbar und damit niedrigschwellig nutzbar.

Unser Beitrag positioniert sich an der Schnittstelle dieser Entwicklungen: Wir berichten von einer ersten Live-Evaluation eines KI-gestützten „Strategie-Coaches“, der auf der Checkliste des Arbeitskreises UX-Strategie basiert [6] und im Rahmen eines Workshops auf der Mensch und Computer 2025 mit 13 Teilnehmenden im ChatGPT Study Mode getestet wurde.



Figure 1: Die Entwicklung unserer UX-Checkliste und des UX Strategie Evaluators – von den ersten Methodenansätzen Ende 2023 bis zum Workshop auf der MuC 2025.

3 Workshop-Design

Der Workshop fand am 1. September 2025 im Rahmen der Konferenz Mensch und Computer in Chemnitz statt. Ziel war es, den im Arbeitskreis UX-Strategie entwickelten „KI-Strategie-Coach“ erstmals in einer Live-Situation mit Konferenz-Teilnehmenden zu erproben. Es handelte sich um ein Pilot-Experiment, das einen ersten Eindruck über die Einsatzmöglichkeiten generativer KI in strategischer UX-Arbeit vermitteln sollte. Insgesamt nahmen 13 Personen aus dem deutschsprachigen Raum teil – von Junior-Rollen bis hin zu Head-of-UX, ergänzt durch eine Person aus der Wirtschaft mit strategischer Erfahrung und begrenztem UX-Hintergrund.

3.1 Ablauf

Nach einer kurzen Einführung in den Arbeitskreis UX-Strategie und die Historie zur Checkliste starteten wir mit einem

interaktiven Einstieg über Mentimeter. Die Teilnehmenden beantworteten drei Fragen:

1. *Mit welchem einem Wort beschreibst du KI?*
2. *Wo nutzt du bereits KI in deiner Arbeit?*
3. *KI könnte meine strategische Arbeit verbessern durch...*

Die Antworten zeigten ein breites Spektrum von Neugier über Pragmatismus bis hin zu Skepsis und bildeten die Grundlage für die anschließende Diskussion.

3.2 Materialien und Methoden

Für die Gruppenarbeit wurden zwei Prompt-Varianten entwickelt:

- Kurzer Prompt: ein niederschwelliger Einstieg in Form eines Multiple-Choice-Quizzes, das strategisches Vorwissen abfragt, jedoch nur oberflächliche Reflexion ermöglicht.
- Super Prompt: eine ausführliche Reflexionshilfe auf Basis der 2023 entwickelten UX-Strategie-Checkliste des Arbeitskreises [6]. Dieser Prompt führte die Teilnehmenden durch sieben Themenbereiche und lieferte gezielte Fragen zur Analyse, Identifikation von blinden Flecken und die Ableitung von Handlungsfeldern.

Beide Prompts wurden im ChatGPT Study Mode umgesetzt, da dieser seit Juli 2025 kostenfrei verfügbar ist und durch schrittweise Hilfen interaktive Lernprozesse unterstützt.

Prompt 2 Lang



Figure 2: Super-Prompt, genutzt von den Workshop-Teilnehmenden.

3.3 Durchführung

Die 13 Teilnehmenden bildeten drei Gruppen und entschieden sich für die längere Prompt-Variante. Innerhalb der Gruppen übernahm jeweils eine Person die Steuerung der KI-Interaktion, während die übrigen Mitglieder Antworten diskutierten und gemeinsam formulierten. Anschließend wurden die Ergebnisse im Plenum vorgestellt und reflektiert.

4 Ergebnisse und Beobachtungen

Die Durchführung zeigte ein heterogenes Bild der Reaktionen. Zunächst war in allen Gruppen eine gewisse Skepsis spürbar, die sich jedoch rasch in Neugier wandelte, sobald die Interaktion mit dem KI-Coach begann.

Eine Gruppe hatte anfänglich Schwierigkeiten beim Einstieg, da alle Mitglieder gleichzeitig mit der KI interagieren wollten. Nachdem eine Person die Steuerung übernahm, entwickelte sich ein geordneter Reflexionsprozess. Jede Gruppe wählte ein eigenes Themenfeld, wobei die Interaktionsweisen unterschiedlich, die Wahrnehmungen jedoch vergleichbar waren. Am Ende vergaben die Teilnehmenden Schulnoten zur Bewertung der Interaktion mit dem KI-Coach. Die Noten lagen überwiegend im Bereich 3, vereinzelt wurden auch eine 4 oder eine 5 vergeben, was auf ein differenzierteres Erleben und unterschiedliche Erwartungen an die KI-gestützte Unterstützung hinweist.

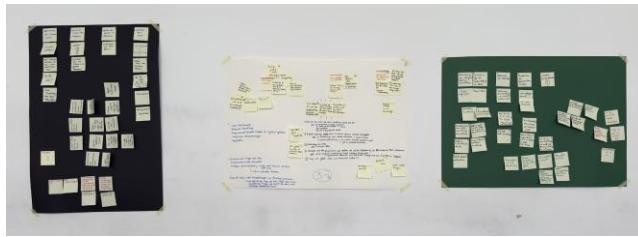


Figure 3: Ergebnisse der Gruppenarbeit im Workshop.

4.1 Positive Rückmeldungen

- Der Coach deckte eine breite Themenvielfalt ab und folgte einer erkennbaren Struktur von allgemeinen zu spezifischen Fragen.
- Die Fragen wurden als anregend beschrieben und führten zu intensiven Diskussionen.
- Die systematische Vorgehensweise half, die eigene Denkweise zu ordnen.

4.2 Kritische Rückmeldungen

- Das Fehlen von Quellen und Belegen wurde mehrfach kritisiert.
- Die mangelnde Kontextsensitivität führte zu allgemeineren Antworten, das war vor allem überraschend, da die Fragen für die Teilnehmer unerwartet tief, speziell und spezifisch waren
- Das gelegentliche Lob durch die KI wurde als irritierend empfunden.
- Es fehlten konkrete Beispiele, insbesondere für die Operationalisierung von KPIs.
- Ein weiterer kritischer Punkt betraf die Datenlage: Für strategische UX-Arbeit sind oft interne, vertrauliche Informationen erforderlich, die nicht ohne Weiteres in eine KI-Anwendung eingebracht werden dürfen. Dies schränkt die Tiefe der Reflexion ein und verdeutlicht die

Notwendigkeit, KI-gestützte Tools kontextsensitiv und datenschutzkonform zu gestalten.

4.3 Beobachtungen

- Unterschiedliches Vorwissen innerhalb der Gruppen erschwert die Reflexion.
- Trotz Einschränkungen regte der Coach zu Diskussionen an, was dem Ziel des Workshops entsprach.
- Die Akzeptanz der KI hing stark von Transparenz, Kontextbezug und Rollenverteilung ab.
- Mindestens ein Teilnehmer mit wenig UX-Strategie Erfahrung war der KI sehr skeptisch aufgeschlossen und hat sich aber mit seinem Wissensstand überzeugen lassen
- Zwei Gruppen äußerten den Wunsch nach Quellenangaben zur Untermauerung der Aussagen des KI-Coachs, hatten diese jedoch während der Interaktion nicht explizit angefragt.

4.3 Limitationen

- Die Stichprobe war mit 13 Teilnehmenden sehr klein und nicht repräsentativ.
- Es wurde keine systematische Evaluation durchgeführt (z. B. Pre-/Post-Messung oder Vergleichsgruppen).
- Der Fokus lag ausschließlich auf der deutschsprachigen UX-Community, was die Übertragbarkeit einschränkt.
- Die Dauer des Workshops (30 Minuten) erlaubt nur begrenzte Einblicke in die Potenziale generativer KI für strategische UX-Arbeit.
- Die Bewertung durch Schulnoten bietet lediglich ein grobes Stimmungsbild und ersetzt keine tiefgehende qualitative oder quantitative Analyse.

5 Diskussion und Learnings

Die Ergebnisse zeigen, dass generative KI sowohl Chancen als auch Grenzen für die Reflexion strategischer UX-Arbeit bietet.

5.1 Chancen

Der KI-Coach strukturierte Diskussionen und gab wertvolle Impulse. Besonders positiv wurde die systematische Herangehensweise wahrgenommen, die von allgemeinen Fragen zu spezifischen Handlungsfeldern führte. Eine beispielhafte Frage lautete: "Sehen Sie UX eher als wertbringend oder als risikominimierend?" – Sie förderte die kritische Auseinandersetzung mit der strategischen Positionierung von UX im Unternehmenskontext.

5.2 Grenzen

Strategische Reflexion ist individuell und kontextabhängig. Die KI konnte fehlendes Hintergrundwissen oder heterogenes Vorwissen in den Gruppen nicht ausgleichen. Fehlende Quellen und mangelnde Nachvollziehbarkeit erschweren die Akzeptanz.

5.3 Learnings für die Praxis

- **Kontext ist entscheidend:** Fragen müssen an Organisation und Vorwissen angepasst werden.
- **Rollenklärung ist notwendig:** Gruppen profitieren von klarer Steuerung.
- **Transparenz stärkt Vertrauen:** Teilnehmende erwarten nachvollziehbare Begründungen.
- **KI ersetzt nicht den Diskurs:** Der Mehrwert liegt in der Anregung von Gesprächen.
- **Umgang mit vertraulichen Informationen:** Strategische UX-Arbeit erfordert häufig unternehmensspezifische oder vertrauliche Daten, die nicht ohne Weiteres in KI-Systeme eingebracht werden dürfen. Dies begrenzt die Tiefe der Reflexion und erfordert klare Richtlinien zum Umgang mit sensiblen Informationen.

6 Fazit und Ausblick

Der Workshop zeigte, dass generative KI ein hilfreiches Werkzeug sein kann, um strategische UX-Arbeit zu reflektieren und Diskussionen anzuregen. Der KI-Coach wurde als strukturierter Sparringspartner wahrgenommen, der Themen systematisch aufbereitet.

Gleichzeitig wurden Grenzen sichtbar: Ohne Kontextinformationen und nachvollziehbare Quellen bleibt die Reflexion oberflächlich, und die Akzeptanz ist eingeschränkt. Strategische Arbeit ist individuell und situationsabhängig – hier kann KI unterstützen, aber nicht den Austausch mit Expert:innen oder die Diskussion im Team ersetzen. Die vergebenen Schulnoten zwischen 3 und 5 zeigen ein erstes Stimmungsbild: nicht ideal, aber ein Anfang. Es handelt sich um ein 30-minütiges Pilot-Experiment, das nur einen kleinen Ausschnitt strategischer Arbeit abbildet. Strategie ist ein langfristiger Prozess, der Zeit zur Entwicklung und Einbettung benötigt – entsprechend sollte auch die Rolle von KI in diesem Kontext eingeordnet werden. Für die Zukunft planen wir, den Coach weiterzuentwickeln:

- Einzelreflexion: KI als persönliche Lern- und Reflexionsformat.
- Team-Workshops: Integration in moderierte Gruppensettings mit klaren Rollen.
- Lernressource: Nutzung des Study Mode als niederschwelligen Zugang für UX-Professionals, ergänzt durch Templates.

Damit wollen wir einen Beitrag zur Professionalisierung der UX-Strategie leisten und die Community einladen, an der Weiterentwicklung mitzuwirken.

ACKNOWLEDGMENTS

Wir danken den Teilnehmenden des Workshops auf der Mensch und Computer 2025 für ihre aktive Mitwirkung sowie den Mitgliedern vom AK-Strategie insbesondere Björn Rohles und Ezgi Ucar, Steffen Klein, Evelina Augustynska, Sebastian Jung für ihre Unterstützung bei der Vorbereitung und Durchführung. Außerdem danken wir dem Arbeitskreis KI, insbesondere Michael Überschär für die Hilfe mit dem Custom GPT und allen Teilnehmern am UX Festival 2024 in Erfurt für ihr Feedback.

REFERENCES

- [1] Jaime Levy. 2015. *UX Strategy: How to Devise Innovative Digital Products that People Want*. O'Reilly Media
- [2] Björn Rohles and Julia Messerschmidt. 2025. Anchoring Human-Centeredness in Organizations: A Study on the Current State of UX Vision and UX Strategy. In *Proceedings of Mensch und Computer 2025*. ACM. DOI: <https://doi.org/10.1145/3743049.3743058>
- [3] Franziska Gronwald. 2025. Was macht eine erfolgreiche UX-Strategie aus? Ergebnisse einer Umfrage unter 37 UX-Professionals. *franzidesign Blog*. Retrieved from <https://www.franzidesign.de/post/uxstrategie-umfrage-2025>
- [4] Enkelejda Kasneci, Kathrin Sessler, Stefan Küchemann, Maria Bannert, Dyna Dementieva, Frank Fischer, Urs Gasser, Georg Groh, Stephan Günemann, Eyke Hüllermeier, Stephan Krusche, Gitta Kutyniok, Tilman Michaeli, Claudia Nerdel, Jürgen Pfeffer, Oleksandra Poquet, Michael Sailer, Albrecht Schmidt, Tina Seidel, Matthias Stadler, Jochen Weller, Jochen Kuhn, and Gjergji Kasneci. 2023. ChatGPT for Good? On Opportunities and Challenges of Large Language Models for Education. *Learning and Individual Differences*, 103, Article 102274. DOR: <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2023.102274>
- [5] Wayne Holmes, Maya Bialik, and Charles Fadel. 2019. *Artificial Intelligence in Education: Promises and Implications for Teaching and Learning*. Center for Curriculum Redesign. Retrieved September, 2025 from https://www.researchgate.net/publication/332180327_Artificial_Intelligence_in_Education_Promise_and_Implications_for_Teaching_and_Learning
- [6] Arbeitskreis UX-Strategie. 2025. Checkliste zur nachhaltigen Verankerung von UX-Strategie. *German UPA e.V.* Retrieved from https://germanupa.de/sites/default/files/2025-10/checkliste_ux-strategie.pdf
- [7] Björn Rohles, Anjelika Votintseva, Patrick Schneider, Marcus Stavrakakis. 2023. Let's Talk About Strategy: Faktoren beim Etablieren von UX-Strategien. In *Proceedings of Mensch und Computer 2023*. Gesellschaft für Informatik e.V. DOI: <https://doi.org/10.18420/muc2023-up-467>
- [8] Arbeitskreis UX-Management. 2024. *UX-Management Playbook*. German UPA e.V. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.15477245>
- [9] David Borish. 2023. The Misleading Promise of GPTs: What Sam Altman Didn't Tell Us. *David Borish Blog*. Retrieved September, 2025 from: <https://www.davidborish.com/post/the-misleading-promise-of-gpts-what-sam-altman-didnt-tell-us>