

Persuasive Technology – Verhaltensänderung durch Technologieunterstützung

Technologie kann nicht nur beim Erwerb und Austausch von Wissen helfen, sondern auch dabei, das Verhalten entsprechend zu ändern.

Wann wurden Sie das letzte Mal von Ihrem Computer dazu bewegt, bestimmte Verhaltensweisen zu zeigen? Hat Sie das rot unterstrichene Wort in Word dazu bewegt, Ihren Rechtschreibfehler zu korrigieren? Hat Sie Ihr Terminkalender dazu gebracht, Ihren Verwandten zum Geburtstag zu gratulieren? Auch wenn dies eine sehr einseitige Betrachtungsweise, sind dies zwei alltägliche Beispiele dafür, wie Computer uns dabei helfen, bestimmte Verhaltensweisen zu zeigen. Was hier fast unbemerkt passiert, kann genutzt werden, um Veränderungen in Organisationen zu bewirken und Wissen wirklich in Verhalten umzusetzen.

Persuasive Technology

Fogg hat den Begriff der *persuasive technology* [überzeugende Technologie] geprägt. Bei *persuasive technology* geht es idealerweise darum, mit Hilfe von Computertechnologie die Einstellungen und das Verhalten von Personen zu verändern. Hierbei ist wichtig, dass es sich um Verhaltensänderung durch *Überzeugung* handelt, d.h. es geht um beabsichtigte Veränderungen ohne Zwang, Manipulation oder Täuschung. Im Idealfall hilft uns *persuasive technology* dabei, ungünstige Gewohnheiten aufzubrechen und unser alltägliches Verhalten zu ändern, um, den Lebensstil (i.S.v. Verhaltensmustern) zu erreichen, den wir gerne leben würden. Dies ist nicht nur im persönlichen Lebensumfeld interessant, sondern kann auch von Organisationen genutzt werden.

Warum ist persuasive technology so interessant?

Computer sind heute allgegenwärtig – und sehr mächtig: Sie haben ein perfektes Gedächtnis, sie sind immer aufmerksam und sie geben niemals auf. Das macht sie zu perfekten Trainern, wenn es darum geht Verhaltensweisen zu ändern. Diese sind häufig sehr änderungsresistent, auch wenn Änderungen für die Person (z.B. gesundheitliche Aspekte wie Sport oder Diabetesmanagement) und die Organisation (z.B. Einhalten von Organisationsrichtlinien) langfristig besser sind.

Ein sehr interessanter Einsatzbereich für *persuasive technology* sind mobile Medien. Auf diesen mobilen Computern können nicht nur Apps laufen, die das Verhalten beeinflussen sollen, mobile Geräte haben auch weitere Vorteile, v.a. dass sie sowohl sehr private als auch immer verfügbare Geräte sind. Egal ob unterwegs, auf der Arbeit oder zu Hause – sie können im richtigen Moment diskret unser Verhalten beeinflussen.

Was sind Strategien und Beispiele?

Nach Fogg (2003) können Computer hier durch die folgenden Strategien Änderungen bewirken: Sie können komplexe Tätigkeiten einfacher machen (*Reduction*),

man kann Kontrolle an sie abgeben (*Tunneling*), sie können Informationen an den Benutzer anpassen (*Tailoring*), sie können im günstigen Moment Hinweise geben (*Suggestion*), sie können das Wunschverhalten für die Person (*Self-Monitoring*) oder öffentlich sichtbar (*Surveillance*) überwachen, und sie können das Wunschverhalten verstärken (*conditioning*).

Wie in den Eingangsbeispielen gezeigt, gibt es viele, oft kaum merkbare Beispiele, wie Computer das Verhalten beeinflussen. Weitere alltägliche Beispiele sind z.B. die Installation einer Software oder die Registrierung auf einer Website, bei der andere Alternativen ausgeblendet werden (*Tunneling*). Technologien mit expliziten Fokus auf Beeinflussung sind z.B. eine Pulsuhr, die über Selbstüberwachung (*Self-Monitoring*) dafür sorgen soll, dass der/die Träger/in mit der idealen Belastung läuft, oder – als Extrembeispiel – ein System, das die Position von Angestellten überwacht und registriert, wenn die Toilette ohne Verwendung des Waschbeckens verlassen wird (*Surveillance*).

Fazit

Computer sind ideale Werkzeuge, um Verhalten zu beeinflussen. Im organisationalen Kontext können sie zum Beispiel Mitarbeiter/innen dabei helfen, Lernangebote zu nutzen und erfolgreich abzuschließen oder Unternehmensrichtlinien einzuhalten.

Da hier Einstellungen und Verhalten beeinflusst werden, gibt es hier sehr starke ethische und datenschutzrechtliche Komponenten. Dies ist insbesondere bei *mobile persuasive technology* der Fall, die den/die Nutzer/in in jedem Lebensbereich überwachen könnten. Hier muss die Verwendung der Daten in der Hand des/der Nutzer/in liegen und es muss möglich sein, die Beeinflussung jederzeit ausschalten zu können. Die Entscheidung das Verhalten zu verändern und die Kontrolle über die dafür verwendeten Methoden muss bei der Person liegen.

Literatur

Fogg, B.J. (2003). *Persuasive Technology: Using Computers to Change What We Think and Do*. San Francisco: Morgan Kaufmann.

Fogg, B. J., Cuellar, G., & Danielson, D. (2007). Motivating, Influencing, and Persuading Users. In J.A. Jacko & A. Sears (Eds.), *The Human-Computer Interaction Handbook: Fundamentals, evolving technologies, and emerging applications* (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.



Dr. Daniel Wessel

Schreibt auf wissensblitze.de zu den Themen: mobile Medien, mobiles Lernen & EPSS, Arbeitstechniken & Kreativität, Reflektion & kritisches Denken, sowie Evaluation & Forschungsmethoden.