

(Dis)Respectful Technologies: Wie Technik soziale Normen aushebelt – und was sich dagegen tun lässt

Sarah Diefenbach¹, Daniel Ullrich², Manuela Kronseder¹, Mariella Stockkamp¹, Miriam Weber¹

Department Psychologie, Ludwig-Maximilians-Universität München¹
Institut für Informatik, Ludwig-Maximilians-Universität München²

Zusammenfassung

Soziale Normen, ungeschriebene Gesetze des Miteinanders, sind elementar für den Zusammenhalt der Gesellschaft und das Funktionieren von Organisationen - doch Technik hebt diese oft aus. Unbemerkt vermitteln digitale Helfer wie das Smartphone Verhaltensweisen, welche mit psychologischen Bedürfnissen und sozialen Normen in Konflikt stehen. Dies reicht von ungeteilter Aufmerksamkeit für das Gegenüber bis hin zur Veränderung der Verabredungskultur und neuen Maßstäben von Verbindlichkeit. Neben sozialen Konflikten können so auch Effektivitätsprobleme für Organisationen entstehen, z.B. durch ineffiziente Meetings. Anhand einer Fallstudie zur Nutzung von WhatsApp beleuchten wir die Rolle des sozialen Umfelds bei der Veränderung individueller Nutzungsgewohnheiten. Darüber hinaus diskutieren wir am Beispiel von Produktkonzepten Ansatzpunkte für „Respectful Technologies“ und die Berücksichtigung sozialer Normen in der UX Gestaltung und Evaluation im Tätigkeitsfeld von UX Professionals.

1 Einleitung

Was wir tun, wie wir fühlen, wie wir uns anderen gegenüber präsentieren und verhalten, all das ist zunehmend geprägt durch die Regeln der Technik. Technik prägt Verhaltensnormen und hat oft unbemerkte Seiteneffekte. Beispielsweise eröffnet das Smartphone als ständiger Begleiter viele neue Möglichkeiten, aber auch „Verführungen“, wie das ständige Checken des Smartphones oder Chatten parallel zum direkten Gespräch. Es entstehen so Verhaltensweisen, die andere Menschen verletzen oder Signale der Missachtung senden, die so gar nicht gewollt sind. Dementsprechend zeigen auch Studien (Przybylski & Weinstein, 2013), dass allein schon das auf dem Tisch liegende Smartphone die Gesprächsatmosphäre negativ verändert. Selbst wenn es nicht piept oder blinkt und die volle Aufmerksamkeit tatsächlich (noch) dem direkten

Gesprächspartner gilt - die latente Bedrohung, das Gespräch könnte jederzeit durch einen Anruf oder eine eingehende Nachricht unterbrochen werden, ist dennoch spürbar. Will man dem Gegenüber tatsächlich volle Wertschätzung zum Ausdruck bringen, wäre es demnach sinnvoll, das Smartphone in der Tasche zu lassen. Auch im Unternehmenskontext wäre im Sinne der Förderung einer entspannten und kreativen Gesprächsatmosphäre über eine smartphonefreie Sitzungskultur nachzudenken.

Ein weiterer Effekt der allgegenwärtigen Erreichbarkeit und damit einhergehenden Erwartungen, dass Nachrichten vom Empfänger quasi auch kurzfristig registriert und beantwortet werden, ist die Veränderung der Verabredungskultur.

Längerfristige Planungen wie „Nächsten Dienstag um acht in der Pizzeria“ werden seltener. Oft verabredet man höchstens vage einen Wochentag. Wann und wo genau man sich trifft, wer alles dabei sein wird oder doch im letzten Moment zu beschäftigt ist, wird man erst kurz vorher erfahren. Die Stimmung im Gruppenchat kann sich jederzeit ändern. Eine Person fühlt sich nach dem langen Arbeitstag doch etwas müde, eine andere bemerkt, dass das Wetter eigentlich auch zu schlecht ist, um das Haus zu verlassen. Das ständige Miteinander im Kontakt sein sehen manche auch als Freifahrtschein für die Unverbindlichkeit.

Noch dramatischer geworden ist der Effekt durch Push Notifications, also Sofortbenachrichtigungen, die direkt auf dem Startbildschirm erscheinen und somit praktisch nicht ignoriert werden können. Eine kurze Meldung genügt „Sorry, wird 30min später“. Wenn sich der andere gerade auf der Arbeit abgemüht und extrem gestresst hat, um die Verabredung einhalten zu können, und zum Lohn jetzt erstmal eine halbe Stunde allein in der Pizzeria sitzt, erzeugt dies ein enormes Ungleichgewicht und verspricht keinen harmonischen Start in den Abend. Je größer die Gruppe, umso extremer die Tendenz für kurzfristige Absagen. „Sorry, ich pack es nicht. Bin raus.“, heißt es oft von den Leuten, die vorher tagelang im Chat beteuert haben, es wäre doch so schön, sich mal wieder zu sehen.

Die Hürde für solche kurzfristigen Absagen ist mit dem zunehmenden Einzug der Technik in den Alltag immer geringer geworden. Früher war es vielleicht gar nicht mehr möglich, abzusagen, weil man den anderen nicht sicher erreichen konnte. Mit dem Mobiltelefon wurde das dann einfacher, und die Hürde geringer. Dann kam das Smartphone und mit ihm Messenger-Dienste wie WhatsApp, die eine permanente synchrone Kommunikation mit der ganzen Welt ermöglichen. Die Hürde für kurzfristige Planänderungen wurde noch geringer – die Hürde, Verabredungen einzugehen, die man nicht halten kann, ebenso. Absagen kann man ja immer noch in letzter Sekunde.

Dies sind Extremfälle, aber sie zeigen eine Tendenz, die sich im privaten als auch beruflichen Kontext erkennen lässt: Oftmals stehen Verhaltensweisen, die die Technik ermöglicht, in einem Konflikt mit bisherigen sozialen Normen, also ungeschriebenen Gesetzen des Miteinanders. Das Prinzip der ungeteilten Aufmerksamkeit für den Gesprächspartner wird aufgelöst durch die digitale Nebenbeschäftigung, das Prinzip der Verbindlichkeit wird durch die permanente Erreichbarkeit verwässert. Verhaltensnormen, also Routinen, die sich im Rahmen einer Infrastruktur entwickelt haben, können soziale Normen untergraben.

Insgesamt sind wir damit zunehmend gefordert, dafür Sorge zu tragen, Technik so zu nutzen, dass sie tatsächlich unsere Bedürfnisse erfüllt und Grundgebote des menschlichen Miteinanders geschützt bleiben. Usability Professionals stehen vor der Aufgabe, den Begriff der User Experience umfassend zu interpretieren und vor der Frage, wie sich diese Dynamiken in der Gestaltung von Technik bereits berücksichtigen lassen. Dazu braucht es auch eine Vorstellung davon, wie "gesunde" Nutzung von Technik aussehen kann, und welche Effekte für den Nutzer und das Umfeld gewünscht und unerwünscht sind.

Unser Beitrag veranschaulicht die Komplexität dieser Überlegungen am Beispiel einer einzelnen Funktion innerhalb einer App, nämlich die Push Notifications des Messenger-Dienstes WhatsApp. Die Analysen im Rahmen einer Feldstudie (N=187) zeigen die Schwierigkeit, individuelle Verhaltensweisen innerhalb einer bestehenden Infrastruktur und existierenden Verhaltensnormen anzupassen. Im Anschluss diskutieren wir mögliche Ansatzpunkte im Umgang mit und der Gestaltung von Technik, um soziale Normen zu schützen.

2 Fallbeispiel: Der Einfluss von Push Notifications

Push Notifications sind Nachrichten, die sofort, wenn sie eingehen, auf dem Startbildschirm des Smartphones erscheinen. Das heißt, der Nutzer erfährt sofort von der Nachricht und muss nicht aktiv die App öffnen, um zu erfahren, ob es etwas Neues gibt. Gleichzeitig bedeutet das auch: der Nutzer wird durch die eingehende Nachricht möglicherweise bei einer anderen Tätigkeit unterbrochen. Die Push Notification drängt sich in das aktuelle Geschehen und konfrontiert den Nutzer möglicherweise in einem ungünstigen Moment, sich mit etwas auseinanderzusetzen, das gerade keine Rolle spielen sollte. Man versucht die Steuererklärung zu erledigen, und alle fünf Minuten poppen neue Nachrichten auf. Bilder von der Verwandtschaft, die heute einen Ausflug macht, und die Freundin, die fragt, welchen Film man denn nun beim morgigen Kino-Abend anschauen wolle. Natürlich antwortet man kurz. Oder auch nicht, gedanklich beschäftigt es dennoch weiter.

Vergleichen könnte man das bewusste Lesen von Nachrichten innerhalb der App versus Push Notifications in etwa mit: Aktiv zum Briefkasten gehen, um die Post abzuholen, versus: der Postbote knallt neue Nachrichten direkt auf den Schreibtisch. Der Briefumschlag ist außerdem transparent. Absender und Anfang der Nachricht sind sofort sichtbar. Das Gehirn hat also kaum eine andere Chance, als sich sofort damit zu befassen. Mit dem Öffnen zu warten, bis der Kopf dafür frei ist, scheint kaum eine Option. So ist es nicht verwunderlich, dass Studien Zusammenhänge zwischen der Nutzung von Push Notifications und kognitiver Leistungsfähigkeit feststellen konnten. Kushlev et al. (2016) stellten beispielsweise fest, dass das Ausschalten von Push Notifications bereits nach einer Woche mit einer gesteigerten Aufmerksamkeit und geringerer Hyperaktivitäts-Symptomatik einherging.

Im Fokus unserer Feldstudie stand die Frage, ob sich, unabhängig von kognitiven Auswirkungen, auch Veränderungen für das subjektive Wohlbefinden feststellen lassen, und inwieweit das Ausschalten der Push Notifications die soziale Interaktion verändert. Push

Notifications betreffen nicht nur den Empfänger, sondern auch die Dynamik der Kommunikation. Wenn der Sender davon ausgehen kann, dass der Empfänger die Nachricht sofort lesen wird (weil diese bei ihm auf dem Startbildschirm erscheint), nutzt der Sender das Medium anders und für andere Nachrichten, als wenn sich wie bei einer E-Mail oder einem Brief schwerer abschätzen lässt, wann Nachrichten gelesen werden.

In Fällen, in denen das sofortige Lesen von Nachrichten versäumt wird, wird der Empfänger mitunter auch „bestraft“. „Hast du denn keine Milch mitgebracht aus dem Supermarkt? Ich hatte dir doch noch eine Nachricht geschrieben?!“ oder „Wartest du schon lange? Ich hatte dir doch geschrieben, es wird später bei mir. Dann hättest du nicht die ganze Zeit in der Kälte stehen müssen.“ So kann man das Umfeld auch dazu erziehen, Push Notifications zu nutzen. Im Fokus unserer Feldstudie stand daher, wie der Einfluss von Push Notifications subjektiv erlebt wird und welche Rolle das soziale Umfeld hierbei spielt.

2.1 Methode

An der Feldstudie nahmen 187 Personen (145 weiblich) im Alter zwischen 16 und 60 Jahren teil, das Durchschnittsalter lag bei 24,9 Jahren. Der Erhebungszeitraum umfasste zwei Wochen. Eine Hälfte der Studienteilnehmer wurde gebeten, die Push-Notifications in der ersten Woche aus und in der zweiten Woche wieder einzuschalten (Gruppe OFF-ON). Die andere Hälfte der Teilnehmer schaltete die Push-Notifications erst in der zweiten Woche aus (Gruppe ON-OFF). Es gab drei Erhebungszeitpunkte: eine Baseline-Erhebung zu Beginn, eine Erhebung nach Ablauf der ersten Woche und eine dritte Erhebung zum Ende der Studie nach zwei Wochen. Erfasst wurden mittels Online-Fragebogen die Zustimmung zu verschiedenen Aussagen zum erlebten Wohlbefinden und Einfluss des Smartphones sowie offene Fragen zu den erlebten Veränderungen durch das Aus- und Wiederanschalten der Push Notifications.

2.2 Zentrale Ergebnisse

Der Fokus der hier berichteten zentralen Ergebnisse in Hinblick auf soziale Normen liegt auf den qualitativen Daten. Ergänzend werden zu Beginn einzelne explorative, längsschnittliche Analysen der erhobenen quantitativen Daten berichtet.

2.2.1 Längsschnittliche quantitative Analysen

„In der vergangenen Woche hat mich mein Smartphone gestört.“

In beiden Teilnehmergruppen zeigte sich eine signifikante Veränderung des Störfaktors Smartphone über den Erhebungszeitraum (siehe Abbildung 1, links). Nachdem die Push Notifications ausgeschaltet wurden, ist die empfundene Störung durch das Smartphone geringer. Bei der einen Hälfte der Studienteilnehmer (Gruppe OFF-ON), war dies nach Erhebungswoche 1 der Fall, bei der anderen Hälfte der Studienteilnehmer (Gruppe ON-OFF) nach Erhebungswoche 2. Bei der Gruppe OFF-ON, die in Woche 2 die Push Notifications wieder einschaltete, stieg auch die Störung durch das Smartphone wieder an.

„In der vergangenen Woche hatte ich häufig das Gefühl in WhatsApp nachschauen zu müssen, um nicht eine wichtige Nachricht zu verpassen.“

Neben der geringeren Störung durch das Smartphone, ermöglicht durch das Ausschalten der Push Notifications, stieg bei den Teilnehmern gleichzeitig das Gefühl, etwas verpassen zu können und der Drang, aktiv die App zu öffnen, um nach möglichen neuen Nachrichten zu sehen. In beiden Gruppen stieg das Bedürfnis, WhatsApp selbstinitiiert auf neue Nachrichten zu überprüfen bei ausgeschalteten Push Benachrichtigungen signifikant an. Diese war bei Gruppe OFF-ON nach Erhebungswoche 1 und bei Gruppe ON-OFF nach Erhebungswoche 2 der Fall. Beim Wiedereinschalten der Push Notifications in Woche 2 (Gruppe OFF-ON) ging dieses Verlangen signifikant zurück, sogar deutlich unter den Ausgangswert zu Beginn der Erhebung (siehe Abbildung 1, rechts).

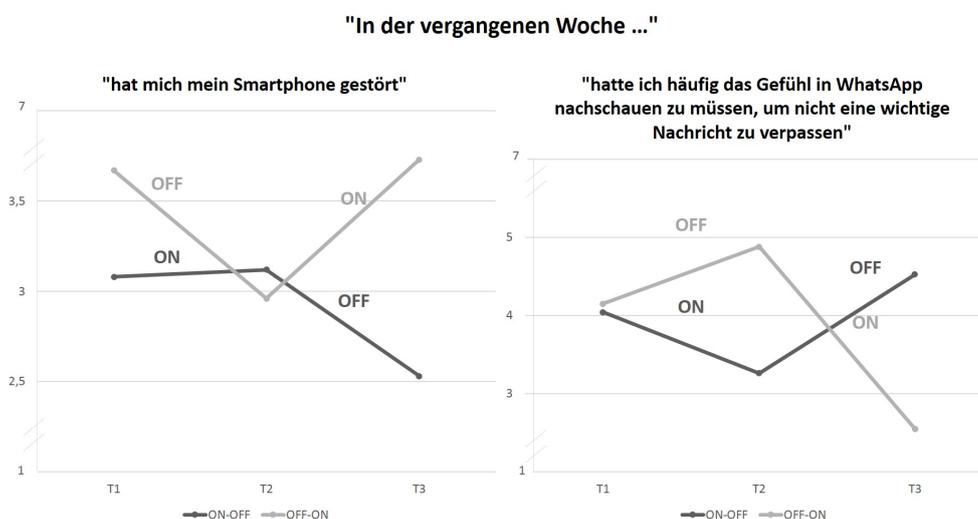


Abbildung 1: Effekte des An- und Abschaltens der Push Notifications in WhatsApp

Zusammengenommen sind diese Analysen ein Hinweis auf eine Art Kompromiss, der bei der Nutzung von Push Notifications eingegangen werden muss: der Schutz des eigenen Wohlbefindens und die Distanzierung vom Smartphone als Störfaktor steht im Konflikt mit den etablierten WhatsApp-Verhaltensnormen, nämlich, dass ein sofortiges Antworten erwartet wird und die Kommunikation in WhatsApp mit hoher Taktung erfolgt.

Die Antworten der Teilnehmer zu den offenen Fragen erlauben ergänzende Einblicke zu dem anhand der quantitativen Analyse gezeigten Kompromiss und dem Erleben sowie angewandte Strategien der Teilnehmer.

2.2.2 Qualitative Analysen

Effekte des Ausschaltens

Das Ausschalten der Push Notifications führte dazu, dass Teilnehmer die App nach eigenen Aussagen deutlich häufiger aktiv öffneten. In den Kommentaren dazu, zeigt sich, wie dieses Verhalten auch von dem Bedürfnis geprägt ist, den Erwartungen anderer gerecht zu werden.

„Es wäre unhöflich gewesen, wenn man die Nachricht gelesen hat, nicht in einem angemessenen Zeitraum zu antworten.“

Gleichzeitig geht es auch darum, selbst nicht von der Kommunikation ausgeschlossen zu werden, keine Nachrichten zu verpassen und erwartete Antworten zu bekommen. Dies wurde von einigen Studienteilnehmern als anstrengend und nervig erlebt.

„Ich habe WhatsApp viel häufiger aufgerufen und hatte eine gewisse innere Anspannung, dass ich Sachen verpasse.“

„Als die Push-Benachrichtigungen ausgestellt waren, war es sehr nervig, wenn man auf wichtige Nachrichten gewartet hat, ständig in WhatsApp gehen zu müssen, um nachzuschauen, ob man bereits eine Nachricht erhalten hat.“

Andere Teilnehmer, erlebten das Ausschalten der Push Notifications eher als eine Befreiung und insgesamt als erholsam. Entsprechende Äußerungen waren beispielsweise:

„Weniger Verpflichtungsgefühl“

„Das war sehr erholsam, mal keine Benachrichtigungen zu bekommen.“

Die Reflexion zeigt, wie das Ausschalten der Benachrichtigungen es erlaubt, sich stärker vom Smartphone zu distanzieren und damit Autonomie gewonnen wird.

„Ich habe mich innerlich weniger verbunden zu dem Handy gefühlt, konnte oft besser Abstand dazu nehmen, wodurch ich WhatsApp auch weniger genutzt habe.“

„Gerade beim Lernen hat mir das Ausschalten der Push Notifications sehr weitergeholfen, da ich das Handy irgendwann wirklich vergessen habe und nur noch in den Lernpausen drauf geschaut habe.“

„Ich habe es nur genutzt, wenn ich wirklich die Ruhe dafür hatte auch zu antworten. Das bedeutet, ich konnte selber bestimmen wann ich wem antworte und habe das Handy auch nicht immer in meiner direkten Nähe haben müssen.“

Interessant ist auch die Rückbesinnung auf alternative Kommunikationskanäle zu Nachrichten in WhatsApp, wie beispielsweise ein Anruf. Diese bieten auch die Möglichkeit, das oben beschriebene unangenehme Warten auf Antwort in wichtigen Angelegenheiten zu umgehen.

„Wichtige Dinge konnte ich immer persönlich klären.“

Effekte des Wiederanschaltens

Auch die Aussagen der Teilnehmer nach dem Wiedereinschalten der Push Notifications nach Abschluss der Experimentalphase, zeigen den ambivalenten Charakter. Für Teilnehmer, welche das Ausschalten der Push Notifications eher als Stress erlebt hatten, bedingt durch die Angst etwas zu verpassen oder Erwartungen anderer nicht gerecht zu werden, bedeutete es eine "Erlösung", die Push Notifications wieder nutzen zu können. Allerdings nehmen sie den Aufforderungscharakter der Nachrichten auf dem Startbildschirm jetzt bewusster wahr und sehen die Auswirkungen eingeschränkter Erreichbarkeit ein wenig entspannter.

„Als die Vorschau an war und ich alles sofort gelesen habe/ musste, hatte das einen ziemlichen Aufforderungscharakter...“

„Es war eine sehr interessante Zeit. Gegen meine Hypothese, dass die Benachrichtigungen bei WhatsApp ausgestellt ein "ruhigeres" Leben bedeutet, war eher Letzteres der Fall - trotzdem war es wichtig zu merken, dass die Welt sich weiterdreht, ohne, dass man nonstop erreicht werden kann...“

Die durch die Studie gesteigerte Aufmerksamkeit für die Effekte der Push Notifications wird von vielen Teilnehmern als positive Erfahrung verbucht, einzelne Teilnehmer zogen hieraus auch den Schluss, die Push Notifications auch nach Studienende ausgeschaltet zu lassen.

„Es war toll, sich über die Zeit noch einmal viel bewusster mit dem Thema zu beschäftigen.“

„Aufgrund der Studie habe ich bewusst die Deaktivierung der Notifications für mich genutzt und es ging mir gut damit. Eine positive Erfahrung, die ich ausbauen möchte, d.h. ich lasse die Push Notifications weiterhin deaktiviert.“

3 Soziale Normen schützen: Ansatzpunkte im Umgang und der Gestaltung von Technologien

Zusammenfassend zeigt das Fallbeispiel WhatsApp wie sich im Rahmen einer bestehenden Infrastruktur (hier eine Kommunikationstechnologie) Verhaltensnormen entwickeln können, die mehr oder weniger gut mit bestehenden sozialen Normen harmonieren und für das Individuum zur Last werden können.

Die durch Push Benachrichtigungen etablierte Verhaltensnorm ist: Nachricht sofort lesen, Nachricht sofort beantworten. Wer nicht liest, ist selbst Schuld. Wer die Norm noch nicht übernommen hat, wird vom sozialen Umfeld dazu erzogen. Man fühlt sich verpflichtet, die Norm zu erfüllen. Dass die Norm auch eine Belastung darstellt, wird erst bemerkt, wenn man gezwungen ist, auf den Service der Push Notifications zu verzichten. Gleichzeitig zeigen der gesteigerte Stress aber auch, dass es schwierig ist, Normen alleine zu verändern. Das Beispiel von WhatsApp steht hier auch stellvertretend für andere Kommunikationsmedien sowie andere Technologien, die eine Interaktion zwischen Menschen anregen, und damit auch die Frage sozialer Normen betreffen. Die Herausforderung im User Experience Design ist es, diese sozialen Dynamiken vorherzusehen und in der Gestaltung bewusst zu adressieren.

Dies ist umso wichtiger, als dass auch deutlich wird, dass es für den einzelnen Nutzer kaum möglich ist, in der Technologie angelegte Stolpersteine zu umgehen. Auch die Teilnehmer, die das Ausschalten der Push Notifications als wohltuend erlebten, schätzten es, bei Tätigkeiten seltener unterbrochen zu werden. Sie nahmen sich dann auch bewusster Zeit für die digitale Kommunikation und fühlten sich gleichzeitig gestresst davon, die Erwartungen nach einer schnellen Antwort anderer nicht zu erfüllen oder etwas Wichtiges zu verpassen. Insbesondere vor Verabredungen machte sich Nervosität breit, und die App wurde ständig auf neue Nachrichten gecheckt, weil kurzfristige Planänderungen eben schon zur Norm geworden sind. Selbst wenn man sich also bemüht, den Umgang mit Technik im Einklang mit sozialen Normen sowie den eigenen Bedürfnissen zu gestalten, ist es nicht immer leicht, die Nutzung entsprechend umzustellen. Insbesondere bei Kommunikationstechnologien, die immer das Verhalten mehrerer Nutzer bzw. Interaktionspartner betreffen, muss sich die angestrebte Änderung auch im Umfeld behaupten können. Grundsätzlich bieten sich zwei Ansatzpunkte für die Stärkung sozialer Normen: Ausgehend vom *Umgang* mit Technologien oder ausgehend von der *Gestaltung* von Technologien und Umgebungsvariablen.

3.1 Technology Etiquette

Meist existieren keine expliziten Regeln für den Umgang mit Technologien, sondern die Ansichten darüber, was angemessen und unangemessen ist, passen sich oft einfach der Verbreitung eines Verhaltens an und verändern sich dementsprechend auch über die Zeit. So ist die Nutzung des Smartphones während eines Meetings oder im Restaurant heute akzeptierter als noch vor ein paar Jahren (siehe auch Diefenbach et al., 2017). Die Verbreitung oder Akzeptanz eines Verhaltens sagt dabei natürlich nicht unbedingt etwas darüber aus, ob das Verhalten für die Menschen gut ist oder wie es sich auf die soziale Interaktion auswirkt.

In jedem Fall ist es hilfreich, Fragen der Technology Etiquette bewusst zu thematisieren. Insbesondere gilt dies auch im Unternehmenskontext. Technische Begleiter wie das Smartphone und soziale Medien sind aus vielen Berufsfeldern gar nicht mehr wegzudenken, eine digitale Unternehmenskultur gilt als Erfolgsfaktor. Neben einer aufgabenorientierten Perspektive, der Nutzung technischer Möglichkeiten im Sinne von Rationalisierung, Flexibilisierung von Arbeitszeiten und Orten und Schaffung neuer Kommunikationskanäle müssen aber auch die Effekte auf zwischenmenschlicher Ebene betrachtet werden. Dies ist sowohl für das Wohlbefinden der Mitarbeiter als auch aus unternehmerischer Sicht relevant.

In vielen Umfeldern ist der textbasierte Austausch via E-Mail oder Chat zum Standard der Kommunikation geworden (Newport, 2014) und Arbeitgeber beklagen eine zunehmende Inkompetenz junger Arbeitskräfte in der telefonischen Kommunikation (Howe, 2015). Chat-Tools verführen zu kurzen Nachrichten auch in Situationen, in denen ein Anruf angemessener wäre – was im Berufskontext auch zulasten der Kundenbeziehung gehen kann. Denn Textnachrichten sind zwar in vielen Fällen praktisch, aber auch Anlass für Missverständnisse oder Probleme auf der Beziehungsebene, die lange nicht bemerkt werden. Die Tatsache, dass „schlechte Kommunikation“ ein Hauptgrund für das Projektscheitern ist, sollte zu denken geben. Auch die Beantwortung von Mails oder Beschäftigung mit dem Smartphone parallel zu Sitzungen verbreitet sich immer mehr – Sitzungen werden dadurch ineffizienter, länger, unbefriedigender. Hier müssen sich also Organisationen fragen, was für eine Kultur sie

schaffen wollen: Sollen Mitarbeiter auch am Abend und am Wochenende Mails beantworten dürfen oder gar müssen? Heißt im Meeting sein – dort mit voller Aufmerksamkeit sein – oder wird die parallele Bearbeitung von Mails erlaubt bzw. sogar erwartet? So wird auch die „Mobile Etiquette“ Teil der Gestaltung von Unternehmenskultur und zu einer besonderen Herausforderung.

3.2 Respectful Technologies

Neben dem bewussteren Umgang mit Technologien lassen sich auch in der Gestaltung soziale Normen bzw. erwünschte Verhaltensweisen unterstützen oder durch den sorglosen Umgang mit Technik potentiell vernachlässigte Aspekte explizit in den Vordergrund stellen. Ein Beispiel ist das Produktkonzept „Keeper“ für die Stärkung der Verbindlichkeit und Verlässlichkeit von Verabredungen, das im Rahmen eines Projektseminars zu Experience Design und Respectful Technologies an der LMU entwickelt wurde (siehe Abbildung 2).



Abbildung 2: Produktkonzept Keeper - Storyboard

Hintergrund des Konzepts Keeper ist die moderne digital-medierte Form, Verabredungen zu schließen: Sie sind via Smartphone-Messenger schnell getroffen – und ebenso schnell wieder abgesagt. Diese Verabredungsdynamik führt durch ihre Unverbindlichkeit häufig zu Frustration bei den Beteiligten – insbesondere, wenn derjenige, dem abgesagt wurde, ein besonderes Interesse an der Verabredung hatte. Hier setzt Keeper („Keep your Appointments“) an: Die Idee ist ein exklusiver Kommunikationskanal, mit dem eine besondere Wichtigkeit eines Treffens signalisiert werden kann – zum Beispiel in Fällen, in denen jemand Beistand braucht, oder – umgekehrt – einen fröhlichen Anlass hat und diesen gemeinsam feiern möchte. Neben der Funktion, der anderen Person diesen Wunsch zu signalisieren bzw. diesen positiv zu bestätigen, sind keine weiteren Funktionen, insbesondere keine sonstige Kommunikation, Teil des Konzepts. Umgesetzt ist Keeper als zweigeteiltes haptisches Gerät, dessen zwei Teile miteinander in Verbindung stehen. Die Einzelteile besitzen nur einen Knopf, mit dem ein wichtiges Treffen angekündigt werden kann. Dies führt zu einer Signalisierung beim

Gegenstück (rotes Leuchten), bis der Besitzer des Gegenstücks den Wunsch eines Treffens per Knopfdruck bestätigt (grünes Leuchten). Die Geräte leuchten kontinuierlich, bis die beiden Einzelteile zusammengesteckt werden – etwa bei dem gewünschten Treffen.

4 Implikationen für UX Professionals

Keeper ist ein Produktkonzept, das vorrangig mit dem Ziel der Unterstützung sozialer Normen entwickelt wurde. Die Idee von Respectful Technologies lässt sich aber auch innerhalb der alltäglichen Arbeit von UX Professionals aufgreifen. Auch Standard-Usability und grundlegende Funktionen können indirekt einen Beitrag leisten. So kann im Falle des Smartphones eine unkomplizierte Aktivierung des Stummmodus in sozialen Situationen oder Möglichkeiten für verschiedene Nutzungsprofile die Anpassung an soziale Normen unterstützen. Wir hoffen, dass dieser Beitrag als Auftakt für weiteren Austausch unter UX Professionals wirkt. Ebenfalls freuen wir uns über Anregungen und Designideen aus der Community, wie sich der Umgang mit Technik im Sinne von Respectful Technologies positiv beeinflussen lässt.

Danksagung

Wir danken Sandro Gauss, Daniela Paulescu, Viktoriia Rakytianska und Claudia Schulz die das Konzept Keeper entwickelt haben und den Teilnehmern der WhatsApp-Studie. Teile der Arbeiten wurden gefördert durch das BMBF-Projekts Kommunikado (FKZ: 01IS15040D).

Literaturverzeichnis

- Diefenbach, S., Christoforakos, L., Ullrich, D. (2017). Digitale Disbalance. Herausforderungen der Smartphone-Ära und Mobile Etiquette im Arbeitsumfeld und Alltag. *Wirtschaftspsychologie aktuell*.
- Howe, N. (2015). Why Millennials Are Texting More and Talking Less, Forbes, www.forbes.com/sites/neilhowe/2015/07/15/why-millennials-are-texting-more-and-talking-less/.
- Kushlev, K., Proulx, J., & Dunn, E. W. (2016, May). Silence Your Phones: Smartphone Notifications Increase Inattention and Hyperactivity Symptoms. In *Proceedings of the 2016 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (1011-1020). ACM.
- Newport, F. (2014). The new era of communication among Americans [Survey report]. <http://www.gallup.com/poll/179288/new-era-communicationamericans>.
- Przybylski, A. K., & Weinstein, N. (2013). Can you connect with me now? How the presence of mobile communication technology influences face-to-face conversation quality. *Journal of Social and Personal Relationships*, 30(3), 237-246.

Autoren



Diefenbach, Sarah

Sarah Diefenbach ist Professorin für Wirtschaftspsychologie an der LMU München. Seit 2007 beschäftigt sie sich mit der Erforschung des Konsumentenerlebens und der Gestaltung interaktiver Produkte unter psychologischen Gesichtspunkten, sowie der Entwicklung von Methoden für User Experience Design und Evaluation.



Ullrich, Daniel

Daniel Ullrich ist Post-Doc an der Ludwig-Maximilians-Universität München im Bereich Mensch-Maschine-Interaktion des Instituts für Informatik. Seine Forschungsschwerpunkte sind intuitive Interaktion mit technischen Produkten sowie Interaktionsgestaltung und -wahrnehmung in den Bereichen Automotive und Human-Robot-Interaction.



Kronseder, Manuela

Manuela Kronseder ist Absolventin des Masters „Wirtschafts-, Organisations- und Sozialpsychologie“ an der LMU München. Einen Schwerpunkt stellte die Mitarbeit am Forschungsprojekt zu den Auswirkungen der Nutzung digitaler Medien auf das Wohlbefinden von Menschen dar. In ihrer Masterarbeit untersuchte sie im Rahmen einer qualitativen Studie die Messung der individuellen Transformationskompetenz von Mitarbeitern in der Eignungsdiagnostik.



Stockkamp, Mariella

Mariella Stockkamp ist Studentin im Master „Wirtschafts-, Organisations- und Sozialpsychologie“ an der LMU München. Ihre Masterarbeit ist im Bereich Arbeits- und Organisationspsychologie angesiedelt; Inhalt ist die Validierung einer mehrdimensionalen Skala zur Evaluation von Prozessen in Unternehmen.

**Weber, Miriam**

Miriam Weber ist Absolventin des Masters „Wirtschafts-, Organisations- und Sozialpsychologie“ an der LMU München. Sie arbeitete an einem Forschungsprojekt zu den Auswirkungen der Nutzung digitaler Medien auf das Wohlbefinden mit. In ihrer Masterarbeit erforschte sie die Auswirkungen des Person-Supervisor Fit auf Arbeitseinstellungen.