

## Nutzerorientierung als Schlüssel der digitalen Prävention

Abstract von Tobias Mettler

*Digitalisierung ist in aller Munde und wirbelt seit einigen Jahren auch das Gesundheitswesen auf. Von einfachen mobilen Anwendungen („Apps“) für Hobby-Sportler und Gesundheitsbewusste bis hin zu komplexen, mit zahlreichen Sensoren ausgestattete, intelligente Lösungen („smart everything“) existieren heute eine Vielzahl digitaler Angebote für die Gesundheitsförderung und Prävention. Um wirksam zu sein, müssen diese Angebote die Ansprüche von Gesundheitsfachleuten und Nutzenden in Einklang bringen.*

Die Palette digitaler Gesundheitsförderungsangebote ist gross und wächst stetig weiter. Angesichts dieses breiten Spektrums an Möglichkeiten kann leicht ein Gefühl von Überforderung oder Unsicherheit aufkommen. Welche Lösung passt zu den Zielen der gesetzten Präventionsstrategie? Welche Lösung erzielt die erhoffte Wirkung? Was können wir in einem vertretbaren Rahmen umsetzen und was kosten uns unsere Digitalisierungsbemühungen überhaupt? Dies sind nur einige der Fragen, die häufig im Vorfeld der Entwicklung oder Anschaffung digitaler Präventionsangebote gestellt werden.

### Digitale Prävention funktioniert nur als Ökosystem

Um die oben gestellten Fragen sinnvoll beantworten zu können, hilft der Blick über den eigenen Tellerrand hinaus; denn die Ziele aus Sicht der Gesundheitsfachleute müssen sich nicht zwingend mit denen der Bürger decken. Während sich Erstere vom Einsatz digitaler Medien eine bessere Evidenzbasierung und Wirksamkeit von Präventionsmassnahmen versprechen, erhoffen sich Letztere primär eine gefühlte Verbesserung des eigenen Gesundheitszustands.

Beflügelt durch neue Möglichkeiten in der Datenauswertung und -visualisierung (big data) und mit dem Ziel, die heutigen Präventionsmassnahmen zu verbessern (u.a. das Kosten-Nutzen-Verhältnis und die Personalisierung), münden solche Vorhaben leider häufig in unverhältnismässige Sammelaktionen sämtlicher potenziell relevanter Informationen des Nutzers und seines Umfelds.



Dem stehen die zunehmende Skepsis der Bürger hinsichtlich der Sammelwut datenhungriger Anwendungen und die hohe Komplexität der Messinstrumente („Medizinerdeutsch“) gegenüber. Auch ist die nahtlose und möglichst unsichtbare Integration dieser digitalen Präventionsangebote in den Lebensalltag der Nutzer nicht immer einfach. Dieser Umstand führt deshalb oft zu ungewollten Zielkonflikten, weil sich eine vollautomatisierte Datensammlung (trotz Einsatz von Sensoren und ausgereiften Software-Algorithmen) ohne Mitwirkung des Nutzers nicht realisieren lässt.

### **Vertrauen und Motivation als Knacknuss**

Nutzerorientierung – oder anders formuliert – zu verstehen, was die Nutzer umtreibt, wie man ihr Vertrauen gewinnt und ihre Motivation langfristig sicherstellen kann, ist die zentrale Herausforderung und deren Meisterung der Schlüssel zum Erfolg. Im Zusammenhang mit der Umsetzung von digitalen Präventionsvorhaben gilt es insbesondere folgende Punkte zu beachten:

- (1) Nutzer: Genau verstehen, wer die Zielgruppe ist und was für Vorwissen diese besitzt (Intension der Nutzung, Technikaversion, Umgang mit Apps...); wenn möglich Nutzerpartizipation erlauben!
- (2) Datenschutz: Klare Beschreibung, welche Daten wo gespeichert und von wem (langfristig) in welcher Form genutzt werden.
- (3) Freiwilligkeitsprinzip: Möglichkeit, bestimmte Daten nicht mitteilen resp. bestimmte Funktionen nicht nutzen zu müssen, auch wenn dies zu Ungunsten der späteren Datenverwertung ist.
- (4) Antrieb: Sicherstellung der langfristigen Motivation der Nutzer durch Integration unterschiedlicher Ansätze (Goal setting, operante Konditionierung etc.).
- (5) Feedback: Regelmässige Rückfragen bezüglich (1) - (4) und allfällige Anpassung der Massnahmenentwicklung und -durchführung.

Prof. Dr. Tobias Mettler  
Kompetenzzentrum Health Network Engineering  
Institut für Wirtschaftsinformatik  
Universität St. Gallen  
Unterer Graben 21  
9000 St. Gallen  
Tel.: 071 224 38 18  
E-Mail: [tobias.mettler@unisg.ch](mailto:tobias.mettler@unisg.ch)  
<http://ehealth.iwi.unisg.ch>