

III. Die Arbeit am Problem

Probleme sind nicht einfach da, sondern hergestellt. Dies ist eine der Grundeinsichten einer konstruktivistischen Soziologie sozialer Probleme seit Herbert Blumer:

[S]ocial problems have their being in a process of collective definition. This process determines whether social problems will arise, whether they become legitimated, how they are shaped in discussion, how they come to be addressed in official policy, and how they are reconstituted in putting planned action into effect. (Blumer 1971: 298)

Auch in Foucaults Werk spielt die Frage, »[w]ie und warum bestimmte Dinge (Verhalten, Erscheinungen, Prozesse) zum Problem wurden« (Foucault 1996: 178) eine wichtige Rolle. Mit der Untersuchung von Problematisierungen verbindet Foucault sowohl ein analytisches als auch ein politisches Projekt, weil die derart sichtbar gemachten gesellschaftlichen Konstruktionsprozesse von Problemen hinterfragt werden können und der Kritik zugänglich werden (vgl. Bacchi 2009, 2012, 2015; Klöppel 2010). Während Foucault untersucht, wie Probleme der Gegenwart historisch zu solchen wurden, wähle ich in diesem Kapitel einen anderen Fokus. Statt Problematisierungsprozesse historisch zu rekonstruieren, widme ich mich den Prozessen, solange sie noch im Gange sind. Ich untersuche in diesem Kapitel, wie bei der Herstellung von Nudges gesellschaftliche Bezugsprobleme, die Nudging zu lösen verspricht, so bearbeitet werden, dass sie durch Nudges lösbar und »do-able« (Fujimura 1987) werden. Allgemeine soziale Bezugsprobleme müssen in Nudge-kompatible Probleme transformiert und übersetzt werden. Wie der Problembezug bei diesem Vorgang aufrechterhalten werden kann, womöglich aber trotzdem verloren zu gehen droht, ist Gegenstand dieses Kapitels.

Das Große und das Kleine

Die Arbeit am Problem mündet in einer »Politik des Details« (Bröckling 2020a), welche soziale Bezugsprobleme in kleinste Verhaltensweisen übersetzt und dort auf Veränderung zielt. Zwischen den gesellschaftlichen Bezugsproblemen auf der einen Seite, die dem Nudge seine Legitimität verleihen, und konkreten, problematisierten Verhaltensweisen auf der anderen Seite müssen Verbindungen etabliert werden. Das Große muss mit dem Kleinen verbunden sein. Was meine ich damit? Hören wir zunächst einem Behavioural Insights-Berater zu, der in einer Behörde arbeitet und mir in einem Interview von seinem Werdegang berichtet. Bevor er an die Behörde wechselte, erzählt er mir, habe er zu einem Thema geforscht, das er »Experimental Behavioural Nutrition« nennt. Dort habe er experimentell erprobt, wie durch Nudging Ernährungsverhalten beeinflusst werden kann:

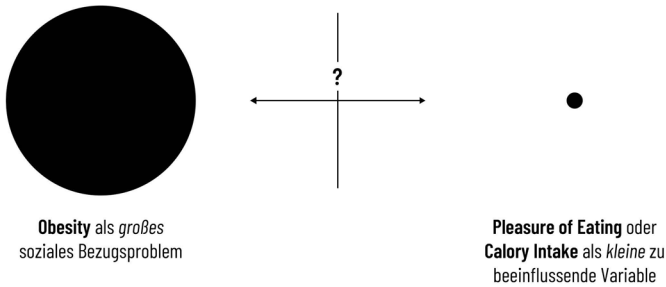
I had a fake canteen, so a real canteen but with hidden scales and cameras and all these different measuring tools, that could very accurately measure what people eat, and the amount people eat, and in what order they took food in. And then I supplemented these things with qualitative input through interviews and questionnaires to try to grasp how people perceive the meal situation. And also objectively, what did they eat. [...] And then I tried different nudges in the environment to see how influenced the subjective outcomes are – how they perceived the meal situation. And also the objective ones – how much did they eat. *The entire idea was the thought that you could use nudging to lower calory intake and to increase the pleasure of eating in a public setting. And the idea was central: limit obesity that is the overall aim. But I could not control that whatsoever.* (Interview 03.12.18)

In dieser kurzen Schilderung erkennen wir mit dem Großen und dem Kleinen die zwei Endpunkte der Arbeit am Problem. »Obesity« oder Fettleibigkeit auf der einen Seite, die als »großes« gesellschaftliches Bezugsproblem den Ausgangspunkt der Problemarbeit darstellt. Und die Veränderung konkret definierter, »kleiner« Messgrößen wie »pleasure of eating« und »calory intake« auf der anderen Seite.¹ Es ist auffällig, dass mein Informant mit Blick auf die

1 Genau genommen lassen sich weder »pleasure of eating«, noch »calory intake« direkt messen oder beobachten. Während ersteres forschungspraktisch ein Konstrukt ist, das sich aus verschiedenen Indikatoren zusammensetzt, die mithilfe von Fragebögen erhoben werden, kommt letzteres zustande, indem die Teller vor und nach dem Essen

Fettleibigkeit erwähnt, diese nicht kontrollieren zu können. Als Bezugsproblem bildet sie eher den Hintergrund, vor dem seine Bemühungen plausibel werden. Fettleibigkeit erscheint weniger als drängendes, sondern vielmehr als geduldig wartendes Bezugsproblem, das Projekte wie sein Kantinenexperiment motiviert. Auf das kleine, in Messgrößen transformierte Problem kann er als experimenteller Forscher in seinem Labor kontrolliert einwirken. Und dort kann er auch überprüfen, was die Effekte sind. Während sich das große Problem also seiner Kontrolle entzieht, kann er das kleine Problem unter Kontrolle bringen.

Abbildung III.1 Das große und das kleine Problem, getrennt durch eine Kluft



Das große Problem und das kleine Problem sind die beiden Endpunkte, zwischen denen die Arbeit am Problem vermitteln muss. Mit Blick auf die Schilderung meines Informanten taucht fast reflexhaft die Frage auf, inwiefern das Problem der Fettleibigkeit denn von den entwickelten »nudges in the environment« noch berührt wird oder gelöst werden kann. Wen kümmert der Kalorienverbrauch oder die Freude am Essen in dieser Kantine angesichts eines solch schwerwiegenden sozialen Problems? In der Tat scheint ein riesiger Sprung – ein »Salto mortale« (Latour 2002b: 95) – nötig zu sein, um vom einen zum anderen Ende zu kommen. In Anlehnung an Latour (ebd.: 84) habe ich das Verhältnis von großem und kleinem Problem in Abbildung III.1 visualisiert.

fotografiert und abgewogen werden, um aus der Differenz die Kalorieneinnahme zu ermitteln.

Die obige Schilderung meines Informanten gleicht einer Sichtweise der ›Ready Made Nudges‹, in der seine Arbeit abgeschlossen ist und wo die Verbindung zwischen großem und kleinem Problem bereits vorausgesetzt werden kann. Sein Projekt ist beendet, die Vermittlungsarbeit nicht mehr erkennbar. Wenn ich die Arbeit am Problem nun nachverfolge, erarbeite ich eine Sichtweise auf ›Nudges in the Making‹ (vgl. Latour 1987: 4ff.), in der wir nachverfolgen können, wie die Kluft zwischen großem und kleinem Problem überwunden wird. Was dem fertige Nudge nicht mehr anzusehen ist, weil hier großes und kleines Problem quasi selbsterklärend aufeinander verweisen, wird mit Blick auf seine Herstellung nachvollziehbar. Wie gelingt es durch die Arbeit am Problem, soziale Bezugsprobleme in Probleme im Nudge zu transformieren und auf diese Weise bearbeitbar zu machen?

Für die Beantwortung dieser Frage stütze ich mich in diesem Kapitel auf zwei konzeptuelle Beiträge aus den Science and Technology Studies. Zum einen ziehe ich Bruno Latours (2002b) Überlegungen zu »zirkulierender Referenz« heran, um konzeptuell zu fassen, was zwischen dem großen und dem kleinen Problem passiert. Denn was mit Blick auf den fertigen Nudge als eine riesige Kluft zwischen Bezugsproblem und Messwert erscheint, lässt sich mithilfe Latours als eine Kette von Übersetzungen bzw. als eine Kaskade von Transformationen denken, so dass die Objektkarriere des Teilobjekts Problem nachvollziehbar wird: Kontinuität statt Bruch, Fußmarsch statt Salto Mortale. Weil – wie ich im vorigen Kapitel argumentiert habe – das Teilobjekt ›Problem‹ zu den beiden anderen Teilobjekten in Passung gebracht werden muss, ziehe ich zum anderen mit Celia Lurys (2020) Konzept der »Problem Spaces« ein weiteres Theorem heran. Wenn Latour dabei hilft, die Sequenzialität, also das Nacheinander, zu fassen, dann kann ich mithilfe Lurys die Relationalität, das Nebeneinander, begreifen.

Bruno Latour und die Sequenzialität von Problemen im Nudge

In seinem berühmten Aufsatz »Zirkulierende Referenz. Bodenstichproben aus dem Urwald am Amazonas« argumentiert Bruno Latour (2002b) unter Verweis auf den Pragmatisten William James, dass durch den konkreten Nachvollzug wissenschaftlicher Praxis die vom Realismus und von erkenntnistheoretischen Korrespondenztheorien aufgeworfene Frage nach dem Zusammenhang von Wirklichkeit und Theorie durch *empirische* Erkenntnistheorie umgangen werden kann:

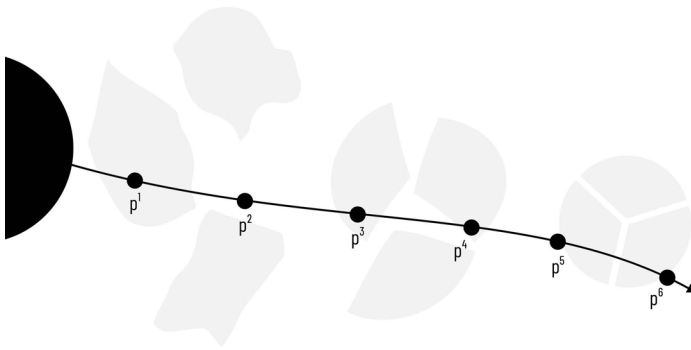
Die alte Übereinkunft ging aus von einer Kluft zwischen Worten und Welt und versuchte dann einen dünnen Steg über diesen Abgrund zu zimmern. Zwischen zwei völlig verschiedenen ontologischen Bereichen, zwischen Sprache und Natur, sollte eine riskante Korrespondenz hergestellt werden. Ich will zeigen, daß es weder Korrespondenz gibt noch eine Kluft, ja noch nicht einmal zwei völlig verschiedene ontologische Bereiche, sondern ein ganz anderes Phänomen: zirkulierende Referenz. (Latour 2002b: 36)

Latour begleitet eine Expedition von Bodenwissenschaftler:innen und rekonstruiert deren Übersetzungspraktiken, mit denen sie den untersuchten Boden im Amazonasgebiet Schritt für Schritt so umwandeln, dass sie von der lokalen, partikularen und materiellen Bodenstichprobe – Welt – zu berechenbaren, standardisierten und in Textform vorliegenden Wissenschaftsdingen – Worte – gelangen. Durch die Rekonstruktion dieser Zwischenschritte als »ge-regelte[] Abfolge von Transformationen, Transmutationen und Übersetzungen« (Latour 2002b: 72) ermöglicht Latour ein völlig anderes Verständnis des Zusammenhangs von wissenschaftlichem Wissen und der Gegenstände, auf die es sich bezieht. Denn jeder Übersetzungsschritt ist eine konkret beobachtbare praktische Tätigkeit, die in der Welt stattfindet.

Ich ziehe Latours Überlegungen hier heran, weil auch mir, mit Blick auf die Probleme im Nudge, eine Kluft erscheint. Soziale Bezugsprobleme stehen auf der einen Seite, die angestrebte Veränderung von Messwerten auf der anderen. Mit Latour ist es dann eine empirische Aufgabe, die »Kette von Übersetzungen« (Latour 2002b: 40) zu rekonstruieren, die zwischen diesen beiden Endpunkten gespannt wird, und die in Präsentationen eines fertigen Nudges nicht sichtbar ist. An anderer Stelle im gleichen Aufsatz nutzt Latour auch das Bild einer »Kaskade der Transformationen« (ebd.: 83), dessen implizite Prozessualität ich hier hervorheben möchte. Während eine Kette zwischen zwei feststehenden Punkten gespannt wird, beginnt eine Kaskade an einer Stelle und läuft erst nach und nach, Stufe für Stufe, auf eine andere zu. Im zweiten Bild ist also die Prozesshaftigkeit, Gerichtetheit und Kontingenz des Phänomens der zirkulierenden Referenz noch stärker zum Ausdruck gebracht. In einer Kaskade ist – um im Bild zu bleiben – eine Flussrichtung vorgegeben, weil Wasser nicht bergauf fließen kann. Doch wo genau es hinfließen wird, lässt sich nicht klar vorhersagen. Ganz ähnlich handelt es sich bei der Arbeit am Problem um eine »gerichtete, methodische Praxis« (Scheffer 2019: 335), die nicht umgekehrt werden kann, deren Zwischenergebnisse sich gegenseitig bedingen und ermöglichen, deren genauer Verlauf jedoch kontingent ist. Hinter

bereits erarbeitete Zwischenstände können die Praktiker:innen nicht zurückfallen. Sie müssen an dem Stand der Dinge weiterarbeiten, der sich aus den vorhergehenden Tätigkeiten ergibt. Am Beginn eines Prozesses steht also noch nicht fest, was am Ende als kleines Problem herauskommen wird. Dies ergibt sich erst Zug um Zug (vgl. Scheffer 2008), von Transformation zu Transformation.

Abbildung III.2 Eine Kaskade von Transformationen statt einer Kluft



Die Kaskade von Transformationen des Problems habe ich in Abbildung III.2 dargestellt. Links und rechts sind noch das große und das kleine Problem aus Abbildung III.1 erkennbar. Nun betone ich jedoch grafisch, dass hier kein Bruch stattfindet, sondern eine empirisch nachvollziehbare Kaskade von Transformationen, die von dem großen Bezugsproblem entlang einer Reihe von Zwischenschritten, p^1 bis p^5 , zum kleinen Problem p^6 im Nudge führt. Ich habe das Bild einer Linie gewählt, möchte aber einem Missverständnis vorbeugen: Linien werden häufig mit Linearität assoziiert und somit als das Gegenteil von Kontingenz begriffen, so als wäre von Beginn an klar, worauf die Arbeit am Problem hinausläuft. Dies würde jedoch bedeuten, eine Linie mit einer Geraden gleichzusetzen: »It seems as though the quality of straightness has become somehow fundamental to the recognition of lines as lines.« (Ingold 2016: 152) Die Linie in dieser Grafik ist jedoch keine Gerade, welche zwei Punkte miteinander verbindet, sondern eine Linie, entlang derer etwas erwächst. Die hier entworfene Linie vereint Gerichtetheit, ohne die Kontingenz der Her-

stellung zu unterschlagen. Sie beinhaltet eine Teleologie, ohne dass vorherbestimmt wäre, wo genau sie landet.

Celia Lury und die Relationalität von Problemen im Nudge

Wenn mit Bruno Latour angenommen werden kann, dass zwischen dem großen und dem kleinen Problem Zwischenschritte oder Zwischenprobleme rekonstruierbar sind, dann wird die *Sequenzialität* der Probleme im Nudge greifbar. Dabei möchte ich aber die *Relationalität* der Probleme nicht aus den Augen verlieren. Ich habe im zweiten Kapitel in meiner konzeptuellen Beschreibung des Nudges als formativem Objekt deutlich gemacht, dass das Problem ein Teilobjekt neben zwei anderen ist. Problem, Lösung und Evidenz müssen im Verlauf der Herstellung so zueinander in Passung gebracht werden, dass das formative Objekt zu einem Nudge als kleinem Stupser mit großer Wirkung wird. Wenn ich nun die Teilobjektkarriere des Problems rekonstruiere, dann zeigt sich, dass die notwendige Passung der Teilobjekte zueinander das entstehende Teilobjekt Problem selbst mit drei Bedingungen konfrontiert: *Erstens* muss es überhaupt ein Problem sein. Zwischen dem Problem im Nudge und einem relevanten Bezugsproblem muss ein glaubwürdiger Zusammenhang bestehen, weil eine Verhaltensänderung um der Verhaltensänderung willen dem Nudge seine Plausibilität entzöge. *Zweitens* muss das Problem zur Lösung passen, also über Entscheidungsarchitekturen beeinflussbar sein. Unbeeinflussbares Verhalten würde die Veränderungsbemühungen obsolet machen. *Drittens* muss das Problem zur Evidenz passen, was bedeutet, dass die induzierte Verhaltensänderung auch messbar ist. Nur so kann mit Blick auf das Bezugsproblem eine Verbesserung konstatiert werden. Ohne Evidenz blieben die Veränderungsbemühungen ein Stochern im Nebel.

Mit ihrem Konzept der »Problem Spaces« hilft mir Celia Lury (2020) dabei, diese relationalen Anforderungen an das Problem zu begreifen. Denn in ihren Augen ist das Problem im Nudge nicht eine Entität, die diese drei Bedingungen erfüllen muss. Das Problem ist als Problem Space vielmehr selbst ein Gefüge, das sich aus diesen drei Bedingungen zusammensetzt. Lury beschreibt Problem Spaces als

a representation of a problem in terms of relations between three components: givens, goals and operators. ›Givens‹ are the facts or information that describe the problem; ›Goals‹ are the desired end state of the problem – what

the knower wants to know; and ›Operators‹ are the actions to be performed in reaching the desired goals. (Lury 2020: 2)

Lury argumentiert also, dass sich Probleme immer aus ›Givens‹, ›Goals‹ und ›Operators‹ zusammensetzen. In diesen drei Bestandteilen erkenne ich die Teilobjekte des Nudges als formativem Objekt wieder. Was Lury ›Givens‹ nennt, habe ich bisher als das Teilobjekt ›Problem‹ benannt. ›Goals‹ sind das, was ich als ›Evidenz‹ bezeichnet habe, welche eine Veränderung bestimmter Messgrößen voraussetzt. Und ›Operators‹ ist in meiner bisherigen Terminologie die ›Lösung‹, also alles was unternommen wird, um die gewünschte Verhaltensänderung zu erreichen.

Damit wird deutlich, dass es sich auch beim Problem nicht um ein unveränderliches Ding handelt, das mit drei Bedingungen konfrontiert ist, sondern um ein Gefüge, in dem drei Komponenten zueinander in Beziehung stehen.

Abbildung III.3 Die fraktale Struktur des Nudges als formativen Objekt



Das ist bemerkenswert, denn mit Blick auf das Teilobjekt ›Problem‹ reproduziert sich die dreigliedrige Struktur, die ich im vorigen Kapitel diskutiert habe, in fraktaler Weise. Ich habe das Problem als ein Teilobjekt neben zwei anderen verstanden, doch erkenne nun wieder nur Relationen. Egal wie tief ich schürfe, nie stoße ich auf das Ding selbst, sondern immer auf neue Bezie-

hungen. Wenn ich annehme, dass dieser fraktale Aufbau auch für die beiden anderen Teilobjekte gilt, ergibt sich als Erweiterung von Abbildung II.1 Abbildung III.3.

Lury argumentiert, dass in vielen methodologischen Positionen ›Givens‹, ›Goals‹ and ›Operators‹ als stabil vorausgesetzt werden, so dass Probleme als unveränderliche Entitäten erscheinen (vgl. Lury 2020: 2). Auch in den Selbstbeschreibungen des Nudging, insbesondere in seinen Frameworks, findet sich diese Annahme. Beispielsweise scheint im BASIC-Framework der OECD (2019) ein Problem entlang verschiedener Bearbeitungsschritte seine Identität zu bewahren:

Before applying BI to any policy issue, it is important to define in as much detail as possible the behavioural elements of the problem. (Ebd.: 20)

Once you have identified the behavioural problems at the heart of your policy issue, it is important to understand why people behave as they do. (Ebd.: 23)

Building on your behavioural analysis, the next step is to identify behaviourally informed strategies that will effectively change the identified behaviours that you wish to or can address, at the root of your policy problem. (Ebd.: 28)

Die Definition, Analyse und Lösung von Policy-Problemen scheinen in diesen Beschreibungen unabhängige Schritte zu sein, die das Problem zunächst unberührt und unverändert lassen. Einem solchen Ansatz schwebt das Problem als substanzielles Ding vor, das unabhängig vom Beobachter immer schon da ist und auch im Zuge seiner Untersuchung das gleiche bleibt: »[W]e know the problem before we start investigating, and [...] it remains the same as it is investigated.« (Lury 2020: 2) Auch im Gespräch mit Informant:innen fiel mir immer auf, dass über Probleme als Entitäten gesprochen wurde. Beispielsweise in folgender Sequenz, als ich mit einem Kollegen das Büro verließ. Wir hatten während des Arbeitstages in einem Meeting mit den Nudging-Beauftragten eines europäischen Flughafens gesprochen:

Beim Verlassen des Büros sagt Jakob mir, dass er das Gespräch mit den Leuten vom Flughafen wirklich spannend fand. Ich stimme ihm zu und frage: »Do you think their position in the organization will be temporary or is it a permanent position that every organization should have? Do you think that there will be always problems for them to solve?« »That is a good question! I think that there are some problems that can easily be tackled with behav-

ioral insights and that will be solved first. Then you might come to some problems that need different tools to get solved.« (Notiz 24.09.19)

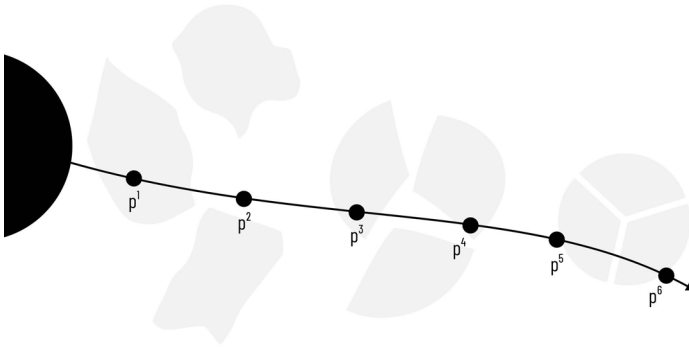
Ich werde in diesem Kapitel deutlich machen, dass diese Sichtweise auf Probleme als Entitäten nicht dem entspricht, was sich in der Herstellung eines Nudges praktisch beobachten lässt. Das Problem ist hier ausdrücklich keine stabile Einheit, sondern verändert sich im Zuge seiner Bearbeitung: »The problem is a problem, *becomes* a problem as it is investigated.« (Lury 2020: 2) Deshalb, so argumentiert Lury, sollten wir den Untersuchungsfokus auf die Verbindungen zwischen den Komponenten legen und darauf, wie sie sich verändern: »[W]e should pay attention to the constantly changing relations between givens, goals and operators in which a problem is transformed.« (ebd.: 3) Das bedeutet, sich für die immer wieder neuen und unterschiedlichen Weisen zu interessieren, in denen die einzelnen Komponenten zueinander in Beziehung stehen und zwischen denen sich ein Problem Space aufspannt. Das Problem ist also nicht ein Ding, dass sich in einem Raum befindet. Es ist selbst ein Raum: »[T]he problem is not acted on *in* a space but emerges *across* a problem space.« (Ebd.)

Die Relationalität der Probleme als Problem Spaces lässt sich nun mit der Sequenzialität der Nudge-spezifischen Kaskade der Transformationen zusammenbringen, die ein Problem durchläuft, solange es in Arbeit ist:

[A] problem is not given but emerges with-in and out-with a myriad sequence of actions or methods that (trans)forms the problem space. Importantly, this sequencing is not the addition of one action or method after another, but a composition in the sense that the actions of methods are not discrete or independent of each other. (Lury 2020: 6)

Anders als in feldspezifischen Beschreibungen, in denen das Problem stabil bleibt, während es aufeinanderfolgende Schritte durchläuft, beschreibe ich die Verkettung von Transformationen, in denen das Problem teils auf beträchtliche Weise seine Gestalt verändert aber trotzdem Verbindungen zu seinen je vorhergehenden Formen bewahrt. Statt der großen Kluft, die mit Blick auf einen fertigen Nudge zwischen Bezugsproblem und konkret definierter Messgröße erscheint, kann ich nun von einer Kaskade von Transformationen ausgehen, entlang welcher sich der Problem Space verschiebt.

Abbildung III.4 Die Sequenzialität und die Relationalität von Problemen im Nudge



Wenn ich nun im Folgenden die nudgingspezifische Kaskade von Transformationen des Problems empirisch herausarbeite, kann ich eine sowohl relationale als auch sequentielle Problemuntersuchung durchführen. Dieses Vorgehen habe in Abbildung III.4 dargestellt. Vor dem Hintergrund der Darstellung eines Nudges als formativem Objekt (Abbildung II.1), dessen Komponenten sich nach und nach zueinander fügen, ist dort die Kaskade der Transformationen als Teilobjektkarriere des Problems (Abbildung III.2) abgebildet.

Während der Prozess der Herstellung eines Nudges im Hintergrund noch als Dreischritt erscheint, macht die Linie im Vordergrund deutlich, dass es sich hier um Übergänge handelt, statt um Brüche. Zudem ist angedeutet, wie im Verlauf der Kaskade der Transformationen je verschiedene Verbindungen des Problem Spaces im Vordergrund stehen. Im linken Abschnitt des Bildes läuft die Linie nur durch das Problem. Im mittleren Abschnitt bringt sie Problem und Lösung zueinander. Im rechten Abschnitt sind es Problem und Evidenz, die zueinander rücken. Damit sind alle Komponenten des Nudges als formativem Objekt in der Problemkarriere selbst vorhanden, und die Dreigliedrigkeit wiederholt sich in der Teilobjektkarriere auf fraktale Weise. Ich falle also ausdrücklich nicht in ein Phasenmodell zurück, wo die Arbeiten an Problem, Lösung und Evidenz nacheinander stattfinden. Die in dieser Abbildung dargestellte Problemkarriere lässt stattdessen erkennen, welche Verbindungen des Problem Spaces sich jeweils herausbilden. Zu keinem Zeitpunkt können die je anderen Komponenten vollkommen aus dem Blick geraten. Selbst wenn ihre Relationierung nicht explizit erfolgt, sind sie doch immer zumindest als Abwesende anwesend und beeinflussen die Arbeit am Problem mit.

III.1 Lokalisieren

Ich beginne nun mit dem empirischen Nachvollzug der Problemkarriere. Auftraggeber:innen treten mit teils vage formulierten Anliegen an die Nudging-Praktiker:innen heran, deren Aufgabe nun darin besteht, »policy challenges into behavioural problems« (OECD 2019: 56) zu übersetzen. Dabei gilt es zunächst, die Bezugsprobleme an konkreten Orten zu lokalisieren. Entlang der Teilobjektkarriere, die ich als Kaskade von Transformationen rekonstruiere, finden zunächst die Übersetzungen zum *Problem als Fluss* und zum *Problem als Engstelle* statt.

Wo ist das Problem? Wer mithilfe von Nudging soziale Bezugsprobleme lösen möchte, muss sie an konkreten Orten lokalisieren, die sich beobachten lassen und in die eingegriffen werden kann. Am Beginn dieses Kapitels habe ich aus einem Interview mit einem Informanten zitiert, der das Bezugsproblem »Obesity« an einem klar definierten Ort, seiner »fake canteen«, bekämpfte. Wie begründet er nun, dass Kantinen mit Blick auf sein Bezugsproblem vielversprechende Orte sind?

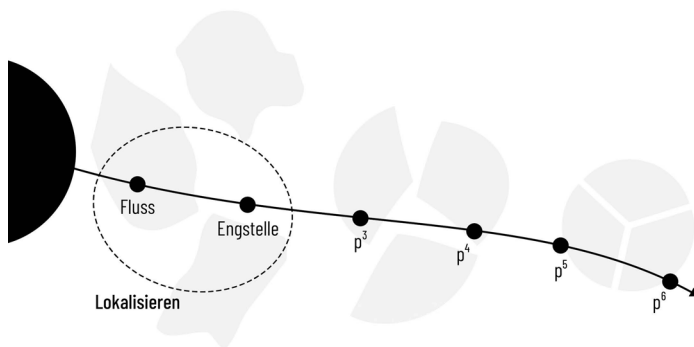
B: So in our country at least it is very common to eat your lunch at work or in school in different places. What this gives you from a public health perspective is a brilliant opportunity to influence what people eat or at least 33 percent of what people eat during a day. I focused mostly in my early studies on schools and in my later studies on schools and elderly carehomes, because they can influence a lot of what people eat, because it constitutes a lot of what people eat during the day. And at the same time you have control over the environment. (Interview 03.12.19)

Wenn im Durchschnitt drei Mahlzeiten pro Tag eingenommen werden – so die Überlegung meines Informanten – kann ein Drittel von dem, was Menschen täglich essen, in Kantinen beeinflusst werden. Deshalb erscheint es ihm plausibel, dort anzusetzen. Bei der Wahl der Orte, in die er eingreifen möchte, ist mein Informant ausgesprochen flexibel. Seine Steuerungsabsichten sind zunächst auf das gerichtet, was Foucault als im 17. und 18. Jahrhundert aufkommende »Hauptzielscheibe« (Foucault 2006: 162) von Regierung beschrieben hat: die Bevölkerung, welche statistisch, mithilfe von Durchschnittswerten und entlang einzelner Variablen beschrieben wird und beeinflusst werden kann:

Die Bevölkerung ist eine Gesamtheit von Elementen, in deren Innerem man Konstanten und Regelmäßigkeiten bis in die Ereignisse hinein feststellen kann [...], die regelmäßig den Nutzen aller hervorbringt und für die man eine gewisse Anzahl von Variablen ausweisen kann, von denen sie abhängt und die geeignet sind, sie zu modifizieren. (Foucault 2006: 114)

Die Kantine als konkreter Ort, um dort über die Individuen auf Fettleibigkeit als Problem der Bevölkerung einzuwirken, gerät in den Fokus meines Gesprächspartners, weil er sich dort *erstens* mit Blick auf das Bezugsproblem den größten Nutzen verspricht. *Zweitens* spricht für die Kantine, dass mein Gesprächspartner dort »control over the environment« hat und über die Veränderung der Umgebung auf Verhalten einwirken kann. Seine Abwägungen beziehen sich nicht auf individuelle Körper mit Stoffwechsel, sondern auf die Bevölkerung, deren Ernährung zu 33 Prozent in Kantinen beeinflussbar erscheint und deren Kalorieneinnahme insgesamt reduziert werden soll. Zielscheibe der Verhaltensbeeinflussung ist also nicht das Verhalten von Individuen, sondern aggregiertes Verhalten von Massen oder »Crowds«, die als Aggregation individuellen Verhaltens erscheinen: »Die Bevölkerung ist als Zielobjekt relevant, und die Individuen, die Serien von Individuen, die Gruppen von Individuen [sind] lediglich als Instrument relevant, als Relais oder Bedingung, um etwas auf der Ebene der Bevölkerung durchzusetzen.« (Foucault 2006: 70) Die Kantine erscheint meinem Gesprächspartner also als Ort, durch den große Ströme sich ernährender Menschen fließen, und an dem er in diese Ströme eingreifen kann. Um die Kantine als einen solchen Ort erkennen zu können, muss das Problem der Fettleibigkeit jedoch zunächst als Fluss verstanden werden.

Abbildung III.5 Das Lokalisieren des Problems



Widmen wir uns hierzu einem anderen Beispiel. Auch dieses Beispiel lerne ich in einem Interview kennen. Meine Gesprächspartnerin arbeitete als Behavioural Insights-Beraterin im englischsprachigen Raum. Wir führten das Gespräch auf Deutsch und unterhielten uns über ihren Arbeitsalltag und ihre Projekterfahrungen:

B: »Ich habe an einem Projekt gearbeitet da ging es darum, Landwirte dazu zu bringen, dass sie konkrete Hygienemaßnahmen auf ihren Höfen besser umsetzen. Wie zum Beispiel, dass du halt alle neuen Kühe, die du gerade irgendwie ersteigert hast und die du dann auf deinen Hof bringst, auch vorher impfst. Oder dass du die neuen von den alten irgendwie besser abtrennst. Genau, es ging dabei wirklich um diese Hygienemaßnahmen, damit die Kühe sich nicht gegenseitig anstecken und infizieren mit irgendwas. Das Risiko besteht halt immer, dass wenn du neue Kühe kaufst, dass du nicht genau weißt, ob die mit irgendwas infiziert sind.« (Interview 14.03.19)

Das allgemeine Ziel dieses Projektes besteht darin, zu einer besseren Umsetzung von Hygienemaßnahmen beizutragen. Als Bezugsproblem ist also mangelnde Hygiene in der Viehzucht erkennbar, welche in dieser Allgemeinheit von den Auftraggeber:innen an meine Informantin herangetragen wurde. Dann erfährt das Problem eine erste Transformation, indem meine Gesprächspartnerin es als Fluss interpretiert. »Was sind die Stellen,« fragt sie sich, »wo sich Ströme gesunder Kühe mit Strömen kranker Kühe vermengen könnten?«.

Mangelnde Hygiene in der Viehzucht könnte auch als ein Problem von zugrundeliegenden *Zuständen* und Verhältnissen verstanden werden. Die Zustände in der Viehzucht würden dann problematisiert, eine geringere Auslastung der Ställe verlangt, eine andere Tierhaltung gefordert. Dieses Abzielen auf die Zustände entspräche jedoch nicht der Idee des Nudging. Hier kämen andere Mittel zum Einsatz. Protest womöglich, der auf legislative Veränderungen zielt. Die Viehzucht würde politisiert und alles müsste anders sein. Wer das Hygieneproblem in der Viehzucht jedoch mit Nudges bearbeiten möchte, muss einen anderen Weg gehen. Das Problem als Fluss zu verstehen, schafft die Möglichkeit, lokal einzugreifen. Die Verhältnisse in der Viehzucht bleiben durch das Projekt meiner Informantin unangetastet. Ein Fluss lässt sich aber beeinflussen, indem an relevanten Engstellen eingegriffen wird. Beispielsweise an genau jenem Punkt, »wenn du halt alle neuen Kühe, die du gerade irgendwie ersteigert hast [...] auf deinen Hof bringst.«

Regulierend auf Flüsse einzuwirken und ihre Zirkulation zu optimieren, erscheint mit Foucault als eine spezifische Machtform, der es darum geht, »Zirkulation zuzulassen, zu gewährleisten, sicherzustellen« (Foucault 2006: 52). Regulation bedeutet in dieser Hinsicht nicht, »die Ströme von Menschen und Waren mit der Androhung von Gewalt zu steuern oder sie zu disziplinieren« (Sprenger 2019: 72). Denn dies würde Zugriff auf individuelle Körper erfordern. Regulation bedeutet »vielmehr, in das jeweilige *milieu* einzugreifen und durch kleine Eingriffe in die Zirkulation die Abfolge von Serien zu optimieren, Störungen und Stockungen zu vermeiden und so auf eine indirekte Weise Macht auf die vom *milieu* umgebenen Organismen auszuüben« (ebd.).

Problem als Fluss

Probleme als Flüsse zu betrachten ist mit Foucault Ausdruck einer spezifischen Machtform. Aus der Perspektive der Praktiker:innen ist es eine praktische Leistung ihrer Arbeit. Nicht jedes Problem, das sich ihnen stellt, liegt schon als Fluss vor; oft muss es erst zu einem gemacht werden. Während meiner Forschung wurde mir die Affinität von Behavioural Insights zu jenen Bereichen deutlich, in denen Probleme ohnehin in Flussform auftreten. An Flughäfen beispielsweise, wo sich Körper hierhin und nicht dorthin bewegen sollen. An solchen Transitorten ist es plausibel, von Problemen als Flüssen zu sprechen, die entlang bestimmter Etappen wie Check-In, Sicherheitskontrollen und Boarding dahinfließen. Oder in Cafeterien und Supermärkten, durch die Menschenströme hindurchfließen, und an der Salatbar statt an der Süß-

speisentheke entlanggeschleust werden sollen. Oder an U-Bahnstationen, wo Ströme über Treppen statt über Rolltreppen geleitet werden sollen. Es gibt also Bereiche und Themen, wo Probleme mehr oder weniger von selbst als Fluss zutage treten. Andere Probleme, die nicht ohne weiteres als Flüsse erscheinen, müssen erst in solche transformiert werden. Das oben erwähnte Projekt zu Hygienemaßnahmen in der Viehzucht ist ein Beispiel dafür, es als eine Leistung der Praktiker:innen zu verstehen, dass ein Problem zum Fluss wird. Dem ungeübten Auge würden hier eher die Zustände als Problem erscheinen.

Um Bezugsprobleme in Flüsse zu transformieren, arbeiten Praktiker:innen mit bestimmten Methoden. Eine solche Methode ist beispielsweise ein »Behavioural Flowchart«, das oft am Beginn eines Projektes erstellt wird, um ein Problem als Fluss zu stabilisieren. Mir begegnete ein solches Flussdiagramm zum ersten Mal während einer Mittagspause, die ich gemeinsam mit einer Mitarbeiterin verbrachte. Während wir aßen, sprachen wir über ein Projekt, dessen Bezugsproblem die schlechte Energieeffizienz von Altbauten war:

Während wir zusammen Mittag essen, erzählt Laura mir von der frühen Phase des Projektes. Sie führte zwei Workshops durch, einen mit Leuten von der Energiebehörde und einen mit Vertreter:innen aus Banken, Immobiliengewerbe und Fensterbau, wo es darum ging, das Thema Energieeffizienz aus verschiedenen Perspektiven zu durchleuchten. Sie zeichnet mit ihrem Finger ein imaginäres Flowchart auf den Tisch und führt mich so durch die Etappen, die ein:e Hauseigentümer:in typischerweise durchläuft: »This is where they look at the house. This is where they talk with the bank. This is where they look at the house again.« Jede dieser Etappen – sagt sie mir – sei eine Eingriffsmöglichkeit für Verhaltensinterventionen. Ein sogenannter Bottleneck. (Notiz 23.10.19)

In dieser Sequenz begegnet mir ein Flussdiagramm, das meine Gesprächspartnerin zur Illustration ihrer Ausführungen mit dem Finger auf die Tischdecke zeichnet. Sie berichtet von zwei Workshops, zu denen sie Expert:innen zum Thema Energieeffizienz versammelt und in denen sie das Problem mangelnder Energieeffizienz in ein Flussdiagramm transformiert hatte. Das Bezugsproblem mangelnder Energieeffizienz ist im Flussdiagramm also zum Fluss geworden, entlang dessen verschiedene Engstellen und Eingriffsmöglichkeiten identifizierbar sind.

Solche Flussdiagramme zirkulieren, wenn sie einmal erstellt sind, in der Praxis, wo sie die weitere Arbeit am Problem ermöglichen. Nur wenn es als Fluss vorliegt, kann die Arbeit am Problem weitergehen. Jedes Zwischenprodukt, in welches das Problem transformiert wird, ermöglicht die jeweils nächste Transformation. Häufig beginnen Meetings damit, sich anhand von Flowcharts und anderer Materialien auf denselben Stand zu bringen und an die zuvor erledigten Arbeitsschritte anzuknüpfen. Beispielsweise bei einer Arbeitsbesprechung in der Behavioural Insights-Abteilung einer Behörde:

Das Meeting beginnt. Eine Zusammenfassung des letzten Treffens und die verbliebenen To-Do's liegen schon ausgedruckt auf dem Tisch. Und auch ein Flowchart kommt dazu, welches der Praktikant noch schnell ausgedruckt hat und jetzt austellt. (Notiz 14.10.19)

Das Bezugsproblem ist in solchen Flowcharts als Fluss materialisiert. Damit meine ich nicht, dass es zwangsläufig an einen materiellen Träger gebunden ist. Das Flowchart, das der Praktikant austellt, ist zwar auf Papier gedruckt, doch im Gespräch mit meiner Informantin weiter oben, zeichnet sie es aus ihrem Gedächtnis mit dem Finger auf die Tischdecke. Zweifelsohne könnte sie aus ihren Workshopmaterialien das Flussdiagramm auch als Datei heraussuchen, wenn ich sie darum bitten würde. Aber Materialität ist hier stärker an die Funktion geknüpft, die das Flussdiagramm im Prozess spielt. Während es im Workshop noch als Zwischenprodukt erarbeitet wurde und veränderbar war, hat es seitdem eine solche Stabilität, dass es von meiner Informantin ohne weiteres erinnert, mit dem Finger auf die Tischdecke gezeichnet und als Gegenstand betrachtet werden kann. Als »Immutable Mobile« (Latour 2006: 267ff.) ist es jetzt jederzeit abrufbar. Materialität ist also selbst eine relationale Kategorie, je nachdem welche Funktion das Flussdiagramm im Herstellungsprozess gerade erfüllt:

Das Materielle wird von der Warte einer direkten Interaktion bestimmt als diejenigen Komponenten einer Situation, die aufgrund ihres spezifischen Gewordenseins [...] als festgelegt erscheinen. Sie sind der aktuellen Co-Produktion entzogen und stehen selbst als Co-Produzenten der Veranstaltung bereit. (Scheffer 2005: 351)

Im Flussdiagramm rekonstruiert meine Gesprächspartnerin den Prozess vom Hauskauf zur Haussanierung aus der Perspektive der Hauseigentümer:innen.

Solche Diagramme gelten als »record of a person's movements and activities in a setting or settings over time« (Ng 2016: 30). Mit ihnen sind in Zeit und Raum verstreute Orte, Situationen und Verhaltensweisen als Abfolge von Serien so stabilisiert, dass sie im Projekt bearbeitbar werden. Jede der Situationen, durch die mich meine Informantin führt, erscheint als eine Etappe, die Hauskäufer:innen durchlaufen, bis sie ihr Haus energieeffizient sanieren oder es unterlassen. In einem der Nudging-Frameworks wird der Nutzen solcher Flussdiagramme wie folgt beschrieben:

The goal of the diagram is to show how the steps in a process fit together by breaking down a process into individual activities and illustrating the relationships between these activities, as well as the flow of the process. (OECD 2019: 61)

Natürlich gibt es immer auch Ausnahmen: Andere Wege an Häuser zu kommen, nicht getätigte Renovierungen. Aber meine Informantin interessiert sich für den durchschnittlichen Weg zur Sanierung, den sie als Flussdiagramm aufwändig herstellt. Jetzt muss nicht mehr darüber nachgedacht oder nachgefragt werden, wie Haussanierungen tatsächlich ablaufen. Das Flowchart ist jetzt selbst der Prozess, auf den sich die weitere Arbeit richten kann. Es ermöglicht eine Draufsicht, der im Geschehen selbst nicht erkennbar wäre, so dass nun bestimmte Arbeitsschritte möglich werden, die sonst undenkbar wären.² Erst in dieser Draufsicht ist es beispielsweise möglich, einzelne wichtige Punkte zu identifizieren, in denen – um im Bild zu bleiben – der Fluss ins Stocken gerät. Solche Punkte bezeichnet meine Gesprächspartnerin in obiger Sequenz als »Bottlenecks«.

Problem als Engstelle

Erst wenn Probleme als Flüsse hergestellt wurden, zeigen sich neuralgische Punkte, an denen der Fluss ins Stocken gerät oder fehlgeleitet wird. Erst nachdem mein Gesprächspartner Fettleibigkeit als Fluss interpretiert hat, erscheinen ihm weiter oben beispielsweise Kantinen als »brilliant opportunity to in-

2 Meine Informant:innen führen damit eine ganz ähnliche epistemische Operation durch wie ich in dieser Arbeit. Wir sind vereint in dem Anliegen, trans-sequentiell organisierte Prozesse, die sich über eine Vielzahl von Situationen erstrecken, zu rekonstruieren und als zusammenhängend erkennbar zu machen.

fluence what people eat« (Interview 03.12.18). Was aber tun mit solchen Engstellen? Kehren wir jetzt zum obigen Beispiel der Hygienemaßnahmen in der Viehzucht zurück. Als Fluss interpretiert, wurden all jene Situationen zu Risikomomenten, in denen neue Kühe auf den Hof kommen: »[W]enn du neue Kühe kaufst, dass du nicht genau weißt, ob die mit irgendwas infiziert sind.« (Interview 14.03.19) Mit dieser Problematisierung im Rücken, kann sich meine Informantin dann konkreten Orten zuwenden:

B: »Wir machen dann eine so genannte Explore Phase, wo es wirklich darum geht, bevor man Interventionen und Empfehlungen für den Kunden entwickelt, dass du dich wirklich mit den Leuten auseinandersetzt, deren Verhalten du verändern möchtest oder deren Verhalten im Fokus steht. Das heißt also, so wie man auf Englisch halt sagt: Fieldwork.« (Interview 14.03.19)

Erst wenn im Fluss konkrete Engstellen identifiziert sind, lassen sich diese erkunden. Teil der Arbeit am Nudge besteht aus Erkundungen und Beobachtungen jener Orte, an denen das Problem als Engstelle lokalisiert wurde. Empfehlungen und Interventionen »für den Kunden« zu entwickeln, setzt in den Worten meiner Informantin voraus, »dass du dich wirklich mit den Leuten auseinandersetzt, deren Verhalten du verändern möchtest.« Dazu betreibt sie »Fieldwork«:

B: Ich würde es nicht ethnografische Arbeit nennen, weil das ist es nicht, dem wird es nicht gerecht würde ich sagen. Es sind aber oft halt Interviews oder Fokusgroups oder manchmal machen wir auch so was wo wir... Ich habe an diesem Projekt gearbeitet und es ging um einen sehr spezifischen Kontext, und zwar um einen Kontext von Auktionen, wo wirklich Kühe halt versteigert werden, von einem Landwirt zu einem anderen. Wir waren bei dieser Auktion vor allem, eben weil dieser Moment, wenn du neue Kühe auf deinem Hof bringst, halt so ein Risikomoment ist. Und also ich wusste natürlich überhaupt nicht, dass so was existiert, ja wieso so was gemacht wird. Also keine Ahnung von dem Thema, genau – und dann war es für uns natürlich wichtig, dass wir uns so ein bisschen damit auseinandersetzen. Und wir sind dann zu so Auktionen gegangen und saßen einfach da und haben uns das Ganze angeschaut und auch mit Leuten da einfach gesprochen vor Ort und ein bisschen geguckt, wie funktioniert das?

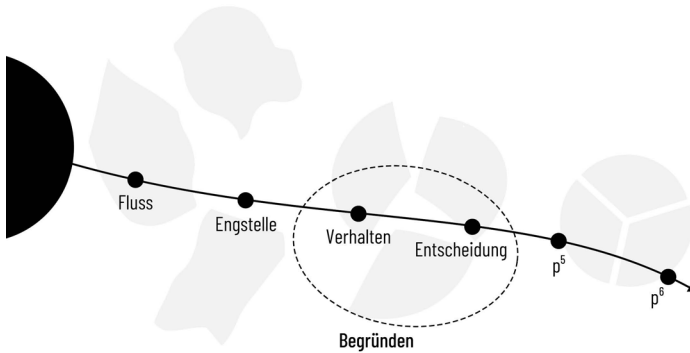
Wenn das Bezugsproblem mangelnder Hygienebedingungen in ein Problem als Fluss transformiert wurde, erscheinen Viehauktionen als guter Ansatz-

punkt, um in den Fluss einzugreifen. Hier könnten sich Strömungen gesunder und kranker Kühe vermengen und hier lässt sich dieser Vermengung entgegenwirken. Meine Informantin betont, »keine Ahnung von dem Thema« gehabt zu haben. Sie ist Expertin für Verhalten, nicht für Viehzucht. Aus dieser Perspektive des Nichtwissens kann sie mit ihren Kolleg:innen die Auktion besuchen und Fieldwork betreiben, also dabeisitzen, zuschauen und fragen: »Wie funktioniert das?«.

III.2 Begründen

Auf den vorigen Seiten habe ich die beiden ersten Transformationen beleuchtet, die ein Problem während der Herstellung eines Nudges durchläuft. In den Übersetzungen zum Problem als Fluss und zum Problem als Engstelle werden Bezugsprobleme so lokalisiert, dass konkrete Orte in den Fokus rücken, an denen das Problem fortan bearbeitet werden kann. In dieser Lokalisierungsbewegung wird also vor allem die erste Bedingung gewährleistet, die ein Problem im Nudge erfüllen muss: Es muss auf ein relevantes Bezugsproblem verweisen. Wenn dies erreicht ist, werden weitere Transformationen möglich, die ich auf den folgenden Seiten diskutiere. Nun geht es darum, Eingriffsmöglichkeiten zu identifizieren, mit denen das Problem beeinflusst oder gelöst werden kann. Die Transformationen zum *Problem als Verhalten* und zum *Problem als Entscheidung* fasse ich deshalb unter dem Verb »begründen« zusammen. Bei dieser Arbeit geht es vor allem darum, Problem und Lösung zueinander in Passung zu bringen. Wenn wir uns in Erinnerung rufen, dass die hier nachvollzogenen Transformationen des Problems immer als Verschiebungen im Problem Space stattfinden, dann wird deutlich, dass nun die Verbindung zwischen Problembeschreibung (»Givens«) und potenziellen Lösungsstrategien (»Operators«) an Relevanz gewinnt. Wir befinden uns also im mittleren Abschnitt der Problemkarriere.

Abbildung III.6 Das Begründen des Problems



Problem als Verhalten

Wenn Engstellen identifiziert wurden, an denen sich das Problem als Fluss staut, dann können sie besucht und erkundet werden. Das Problem ist damit an einem Ort lokalisiert, und es geht nun darum, herauszufinden, was vor Ort zur Lösung des Problems unternommen werden kann. Doch wonach sucht meine Informantin, wenn sie die Viehauktion besucht? Wonach hält sie die Augen offen, wenn sie sich mit den Personen auseinandersetzt, deren Verhalten sie beeinflussen möchte? Ich frage im Interview nach, was sie vor Ort herausfinden wollte, woraufhin sie mir erzählt, dass es ihr darum gegangen sei,

B: ...den Prozess halt einfach zu verstehen. Genau, das ist dann nicht unbedingt der typische Arbeitstag, aber das sollte schon bei jedem Projekt schon auch vorkommen, weil das halt wichtig ist, um wirklich zu verstehen, was ist es, was die Leute momentan davon abhält, sich irgendwie in einer Art und Weise zu verhalten, wie das eventuell effektiver wäre oder halt wünschenswert wäre. Und genau, welche Hebel können wir quasi ziehen, die vielleicht die Leute dazu bringen, das irgendwie eher zu machen? (Interview 14.03.19)

Die Aufgabe meiner Informantin erschöpft sich nicht darin, Viehauktionen zu besuchen und anderen davon zu berichten. Sie hat einen klaren Auftrag, der voraussetzt, in diese Auktionen perspektivisch auch einzugreifen. Deshalb hält sie bei ihren Erkundungen die Augen danach offen, was ihr mit Blick auf das Bezugsproblem als relevant und veränderbar erscheint. Es geht ihr dar-

um, »den Prozess« zu verstehen und etwas zu identifizieren, das »die Leute momentan davon abhält, sich irgendwie in einer Art und Weise zu verhalten, wie das eventuell effektiver wäre oder halt wünschenswert.« Sie geht also *erstens* davon aus, vor Ort Verhalten zu finden, das mit Blick auf das Bezugsproblem als nicht effektiv oder nicht wünschenswert erkannt werden kann. Mit anderen Worten: Das Problem wird jetzt in konkret beobachtbares Verhalten transformiert. *Zweitens* nimmt sie an, in der Situation selbst Hindernisse identifizieren zu können, die einem wünschenswerten Verhalten im Wege stehen. Sie sucht also nicht nach Gründen außerhalb der Situation, sondern nach Hindernissen vor Ort, die das problematisierte Verhalten bedingen. Die Ursachen des Problems sind damit in der unmittelbaren Umgebung des problematisierten Verhaltens lokalisiert. Und *drittens* erwartet sie, dass die Identifizierung der Hindernisse Hebel offenlegt, die sich ziehen lassen und »die vielleicht die Leute dazu bringen, das [gewünschte Verhalten, T.S.] irgendwie eher zu machen.« Auch die Mittel zur Problembehebung, die Lösungsstrategien, sind also in der Situation selbst zu finden.

Vom Fluss zur Engstelle zum Problem als Verhalten – jede dieser Transformationen setzt die vorhergehenden voraus und bringt ihrerseits Festlegungen mit sich, welche die nachfolgenden beeinflussen. Entlang der Transformationen wird das Problem immer weiter bereinigt: technische, soziale, ökonomische oder strukturelle Faktoren spielen keine Rolle mehr. Stattdessen wird konkretes Verhalten *herauspräpariert*, das fortan nicht als Symptom eines Problems erscheint, sondern als Ursache behandelt werden kann. Diese Reduktion ist notwendig, um die Probleme den Werkzeugen zugänglich zu machen, die meiner Informantin zur Verfügung stehen.

Wir wissen nun, mit welchen Sensibilitäten meine Informantin ihr Feld betritt. Aber was erkennt sie vor Ort als Hindernisse und Hebel? Wir können ihrer Schilderung des Besuchs der Viehauktion weiter folgen und ihre Erzählung daraufhin befragen, was sie darin als veränderbares und veränderungswürdiges Verhalten beschreibt, und wo sie Eingriffsmöglichkeiten erkennt:

B: Wir waren bei dieser Auktion vor allem, eben weil dieser Moment, wenn du neue Kühe auf deinem Hof bringst, halt so ein Risikomoment ist. Und es ging halt darum zu schauen, wie diese Auktion quasi aussieht, was für Informationen werden den Landwirten dort präsentiert über die einzelnen Kühe? Also gibt es da Irgendwas, wo man denen mehr Informationen geben kann, über Krankheitsdaten zum Beispiel? Weil darüber wird gar nicht gesprochen auf so einer Auktion. Da ist oft nur das Gewicht der Clou, wer der momen-

tane Besitzer ist und dann wird der Preis verhandelt. Und mehr Information siehst du halt kaum. Auf der Auktion, auf der wir waren, da war eine digitale Tafel. Und es ist wirklich so, du sitzt da in so einem Ring, die Kühe werden reingebracht einzeln und die werden einmal im Kreis rumgeführt und dann werden sie wieder rausgeführt. Und dann wird halt geboten. Naja, über diesem Ring ist wie so eine digitale Tafel wo dann eben genau draufsteht, was ist das jetzt für eine Kuh, was ist die nächste, und so weiter. Und da haben wir dann halt gesagt, okay da könnte man ja auch andere Informationen zeigen. Ja, das war halt eine Erkenntnis dieses Besuchs. (Interview 14.03.19)

Meine Informantin rekonstruiert in ihrer Erzählung die Viehauktion aus der Perspektive der Landwirte, die dort Kühe ersteigern, und sucht nach Möglichkeiten, um auf ihr Verhalten einzuwirken. In einer digitalen Anzeigetafel, welche den Landwirt:innen Informationen präsentiert, erkennt sie eine Möglichkeit. Wenn zusätzlich zum Gewicht des Tieres und der momentanen Besitzerin beispielsweise noch Krankheitsdaten angezeigt würden – so ihre Überlegung – dann könnte dies Konsequenzen für die Kaufentscheidungen der Landwirte haben und so dazu führen, dass weniger kranke Kühe unbemerkt auf neuen Höfen landen. In ihren Erkundungen der Situation hält sie also die Augen nach Eingriffsmöglichkeiten offen, mit denen sie über Entscheidungen auf beobachtbares Verhalten Einfluss nehmen kann.

Problem als (irrationale) Entscheidung

Die Möglichkeit, auf der Anzeigetafel zusätzliche Informationen anzuzeigen, nennt meine Gesprächspartnerin »eine Erkenntnis dieses Besuchs« der Viehauktionen. Nach solchen Erkenntnissen oder »Insights« hält sie Ausschau, wenn sie mit der Absicht, Verhaltensprobleme zu lösen, in die Welt blickt. Es sind potenzielle Eingriffsmöglichkeiten, die zum Zeitpunkt ihrer Exploration zwar als Möglichkeiten erscheinen aber noch nicht ausgearbeitet sind. Sie springen ihr als potenzielle Hebel des gewünschten Verhaltens ins Auge, die auf Entscheidungen einwirken könnten, welche dem Verhalten zugrunde liegen. Mit Blick auf die digitale Anzeigetafel, der sie das Potential zuspricht, Entscheidungen zu beeinflussen, sagt sie: »Und da haben wir dann halt gesagt, okay da könnte man ja auch andere Informationen zeigen.« Wie genau die Anzeigetafel verändert werden soll, bzw. welche zusätzlichen Informationen dort in Zukunft angezeigt werden sollen, steht zum Zeitpunkt der Exploration noch nicht fest. Als Insight sind es nur potenzielle Verbindungen zwischen je-

nen Entscheidungen, die beeinflusst werden sollen und dem, was als Kontext auf sie einwirken kann. Insights herzustellen bedeutet also, mögliche Verbindungen zwischen dem Problem als Entscheidung und möglichen Eingriffen in die Umgebung sichtbar und konkret zu machen (vgl. Ariztia 2015: 144).

Wenn meine Gesprächspartnerin eine mögliche Verbindung zwischen der digitalen Anzeigetafel und den Entscheidungen der Landwirte erkennt, findet eine Transformation zum Problem als Entscheidung statt. Die Anzeigetafel erscheint ihr als möglicher Hebel, mit dem sich die Entscheidung beeinflussen lässt. Umgekehrt erscheint die Entscheidung erst im Lichte des Hebels als beeinflussbar. Solche, über Insights miteinander verknüpfte, potenzielle Berührungspunkte zwischen Problem und Lösung werden in der Sprache der Praktiker:innen als »Touchpoints« bezeichnet. Wie die Flussdiagramme sind auch die Touchpoints materialisierte Zwischenprodukte der Herstellung von Nudges. Auch sie lassen sich im weiteren Verlauf der Herstellung jederzeit aufrufen und dienen als Ausgangspunkt für die nachfolgenden Arbeitsschritte.

Ich kehre nun zum Beispiel der Haussanierungen zurück. Weiter vorne habe ich beschrieben, wie eine Informantin im Gespräch mit mir ein Flussdiagramm mit ihrem Finger auf die Tischdecke zeichnete, in dem das Problem als Fluss stabilisiert war. In diesem Fluss wurden verschiedene Engstellen identifiziert: »This is where they look at the house. This is where they talk with the bank. This is where they look at the house again.« (Notiz 23.10.19). Innerhalb solcher Engstellen wurden dann wiederum problematische und präferierte Verhaltensweisen identifiziert, denen bestimmte Entscheidungen zugrunde liegen. Das Problem als Entscheidung wurde in Form von Touchpoints materialisiert, von denen mir eine Informantin in einem Gespräch berichtete. An einem meiner ersten Tage als Beobachter setzten wir uns in einer ruhigen Minute in ein Café, um über den aktuellen Stand der Arbeiten im Energieprojekt zu sprechen:

Der erste Touchpoint ist für die Käufer:innen oder bei Kaufinteresse. Judith beschreibt mir eine Situation, in der Kaufinteressent:innen durch ein Haus geführt werden. Also die typische Hausbesichtigung bei Kaufabsicht. Die Idee ist, dass man den Leuten in so einer Situation einen Flyer in die Hand drücken könnte, auf dem kurz und knapp zusammengefasst ist, was die positiven Effekte einer Energiesanierung des Hauses wären. Wie viel CO₂ könnte man einsparen, wie viele Heizkosten, was wäre die Amortisierungsdauer? (Notiz 17.09.19)

In dieser als Touchpoint geronnenen Form des Problems als Entscheidung ist das ›große‹ Bezugsproblem mangelnder Energieeffizienz in ein ›kleines‹ Entscheidungsproblem von Hauskäufer:innen transformiert. Damit sind bestimmte sozialtheoretische Annahmen verknüpft, nach denen individuelle Entscheidungen die kleinste Einheit des Sozialen bilden (vgl. Abend 2018; Schmidt 2021). Zusätzlich sind auch Annahmen damit verbunden, wie Entscheidungen getroffen werden und wie sie sich beeinflussen lassen. In dieser Vorstellung neigen Menschen dazu, *irrationale* Entscheidungen zu treffen, die ihren eigenen Interessen nicht dienlich sind. Menschen rauchen, ernähren sich schlecht, sparen zu wenig für ihre Rente oder – wie in diesem Beispiel – renovieren ihre Häuser nicht, obwohl darin zahlreiche Vorteile für sie (und die Umwelt) liegen könnten. In obigem Touchpoint wird versucht, dem entgegenzuwirken, indem den Hausinteressent:innen in leicht verständlicher und übersichtlicher Form die Vorteile präsentiert werden, die sie aus einer Sanierung ihrer Häuser ziehen könnten.

Die Unterscheidung zwischen rationalen und irrationalen Entscheidungen spielt an diesem Punkt der Arbeit am Problem eine wichtige Rolle, weil den Praktiker:innen nur letztere als problematisch gelten. Dies lässt sich am Beispiel des Viehzuchtprojektes verdeutlichen, wo meine Gesprächspartnerin von ihren Erkundungen der Auktionen berichtet hat und nun ausführt, weshalb es auch im Sinne der Landwirt:innen selbst ist, wenn auf ihre Entscheidungen eingewirkt wird:

B: Für die Bauern ist ja auch ein Vorteil darin. Je mehr du Krankheiten minimierst, desto höher ist deine Produktivität, quasi das, was du im Jahr so erwirtschaftest. Aber für Landwirte ist es oft auch einfach, es ist schon auch teilweise anstrengend, diese Dinge umzusetzen beziehungsweise, das was du halt Jahre lang halt irgendwie gemacht hast. Und das ist auch die große Schwierigkeit in diesem Sektor, weil da so viel Tradition auch irgendwie vorliegt und das was du seit Jahren halt schon irgendwie machst, ist halt – die Leute tun sich schwer, das zu verändern. Es ist ja generell so, also Status quo-Bias, sagt ja generell, dass wir uns – wir mögen Veränderung halt einfach nicht so generell als Menschen. Und ich würde sagen Landwirte sind eine spezielle Gruppe die da noch mehr irgendwie – sich da noch schwerer tut. (Interview 14.03.19)

Meine Informantin betont zunächst, dass für die Landwirt:innen in dem Projekt ›auch ein Vorteil‹ liege. Dazu stellt sie einen Zusammenhang zwischen

der im Projekt verfolgten Minimierung von Krankheiten auf ihren Höfen und einer Maximierung der Produktivität her, was ihnen zu mehr Einnahmen verhelfen könnte. In dieser Betrachtungsweise müssten die Landwirt:innen ein prinzipielles Interesse an der Einhaltung der Hygienemaßnahmen haben. Dass es trotzdem zu Abweichungen kommt, erklärt meine Informantin mit menschlichen Schwächen und damit, dass es »schon auch teilweise anstrengend [sei], diese Dinge umzusetzen.« Dies führt sie mit Bezug auf das Theorem des »Status quo-Bias« weiter aus, welches besagt, dass Menschen in Entscheidungssituationen häufiger im Status quo verharren, als es aus Rational Choice-Perspektive zu erwarten wäre (vgl. Samuelson/Zeckhauser 1988). Auch das Verharren im Status Quo, also das Nichts-Tun, wird in dieser Perspektive als Entscheidung aufgefasst. Aus der Annahme der prinzipiellen Zustimmung der Landwirt:innen – weil sie selbst Vorteile daraus ziehen würden – aber konkreter Nichterfüllung – weil es zu anstrengend ist oder zu viele Veränderungen mit sich brächte – ergibt sich das Interventionsfeld meiner Informantin. Sie stellt sicher, dass sie im Interesse der Landwirte handelt und ihnen bei der Überwindung ihrer menschlichen Limitationen hilft.

Wenn wir die Bezugsprobleme entlang der Transformationen zum Fluss, zur Engstelle, zum Verhalten und zur (irrationalen) Entscheidung verfolgen, wird deutlich, dass die für Nudges relevanten Ursachen der Probleme einerseits in den direkten Umgebungen des Verhaltens gesucht werden, andererseits aber dort nur liegen können, weil Menschen als nicht-rationale Entscheider:innen konzipiert werden, die sich systematisch von ihrer Umgebung beeinflussen lassen (vgl. Ariely 2008). Die Praktiker:innen sprechen in diesem Zusammenhang von Verhaltensproblemen:

A behavioural problem is a pattern in behaviour [...] that occurs despite people having good reason to act otherwise. Hence a behavioural problem is not a problem of lack of: access to information; proper attitudes; right incentives or sanction; or a need for further regulation such as a ban or prohibition. *In practice, such behaviour is often referred to as »irrational«.* (OECD 2019: 57, Hervorhebung: T.S.)

Nicht jedes Verhalten und nicht jede dahinterliegende Entscheidung kann Zielscheibe von steuernden Eingriffen werden. Im Alltag der Arbeit am Nudge ist es eine praktische Notwendigkeit, zwischen Verhaltensproblemen und Nicht-Verhaltensproblemen unterscheiden zu können. Dies setzt aus der Perspektive der Praktiker:innen permanent voraus, die »rationale Spreu«

vom ›irrationalen Weizen‹ zu trennen, der dann weiterbearbeitet wird. Dazu begegneten mir während meiner Forschung eine Reihe nützlicher Daumenregeln, mit denen in der Praxis irrationales Verhalten identifiziert werden kann:

Ich helfe einer Mitarbeiterin beim Vorbereiten eines Projektangebots. Darin werden exemplarisch Verhaltensaspekte angeführt, die für das Thema des Kunden relevant werden könnten. Ich bin beeindruckt davon, wie schnell es ihr gelingt, Verhaltensprobleme zu erkennen. Als ich ihr sage, dass es mir schwer falle, Verhaltensprobleme zu identifizieren, verrät sie mir ein paar Tricks: »Mal davon ausgegangen, dass technisch alles in Ordnung ist und das System genauso so ist, wie es sein muss, aber dann wird es noch immer nicht genutzt, dann ist es ein Verhaltensproblem.« Oder ein anderes Beispiel: »Wenn du aufhören willst zu rauchen, es aber nicht schaffst, dann ist es ein Verhaltensproblem. Wenn du nicht aufhören willst, liegt das Problem woanders. Wenn Du es willst aber nicht schaffst, dann ist es ein Verhaltensproblem.« Oder noch ein Beispiel: »Wenn Leute etwas tun, was sie nicht tun würden, wenn sie genügend Zeit hätten darüber nachzudenken, dann ist es ein Verhaltensproblem.« (Notiz 02.10.19)

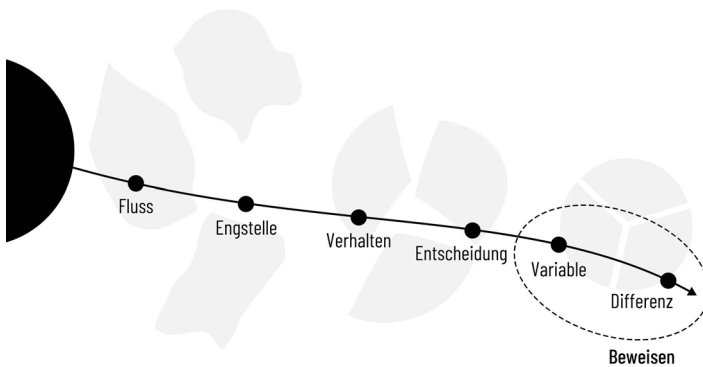
Rationales von irrationalem Verhalten zu unterscheiden ist für meine Informantin eine alltägliche Herausforderung, die sie hier mithilfe von Heuristiken meistert. Nudging hat an dieser Abweichung empirisch beobachtbaren Verhaltens vom Ideal des »Homo Oeconomicus« (Kahneman 2012) seinen Ausgangspunkt. Gleichwohl bleibt die Annahme der Überlegenheit rationalen Verhaltens weiterhin erhalten, weil es als Maßstab dient, durch den Abweichungen erst als solche gelten (vgl. Sent 2004: 743): »Das rational wählende Subjekt [...] wird nicht verabschiedet, es soll mittels Nudging vielmehr dazu befähigt werden, eines zu werden.« (Bröckling 2017: 187)

III.3 Beweisen

Im bisherigen Verlauf dieses Kapitels habe ich die Transformationen nachverfolgt, die ein Problem von seinem Ursprung als gesellschaftliches Bezugsproblem auf dem Weg zum Problem im Nudge durchläuft. Diese Karriere des Problems folgte bisher den Transformationen zum Fluss, zur Engstelle, zum Verhalten und zur Entscheidung. Dabei wurden Probleme einerseits lokalisiert andererseits wurden sie in Umgebungen begründet, die Entscheidungen be-

einflussen können. Mit Blick auf den Nudge als formatives Objekt wurden in den bisherigen Transformationen besonders zwei Bedingungen erfüllt, denen ein Problem genügen muss. Einerseits wurde der Bezug auf ein relevantes Bezugsproblem sichergestellt, andererseits wurde eine Passung von Problem und Lösung möglich gemacht. Nun folge ich der Problemkarriere weiter, entlang seiner Transformationen zur *Variablen* und zur *Differenz*.

Abbildung III.7 Das Beweisen des Problems



In diesen Transformationen geht es darum, eine Passung zwischen den Teilobjekten Problem und Evidenz herzustellen, was im Problem Space einer Verbindung von ›Givens‹ und ›Goals‹ entspricht. Das bedeutet nicht, dass Ziele bisher nicht da waren. Jede bisherige Inkarnation des Problems kann auch auf Ziele hin befragt werden: Der Fluss soll auf ein gewünschtes Ergebnis hinfließen. An der Engstelle soll der Fluss in die gewünschte Richtung gelenkt werden. Es soll mehr vom präferierten Verhalten beobachtbar sein. Die Zahl rationaler Entscheidungen soll erhöht werden. Nun nimmt die Zieldimension aber eine explizitere Rolle ein, die sich an den Transformationen des Problems ablesen lässt.

Zu Beginn dieses Kapitels zitierte ich eine Interviewpassage, in dem das große und das kleine Problem als die beiden Endpunkte erkennbar wurden, zwischen denen die Problemarbeit eine Kette von Übersetzungen spannt. Fettleibigkeit erschien in diesem Beispiel als großes gesellschaftliches Bezugsproblem. Auf der anderen Seite begegneten uns mit der angestrebten Verringerung der Kalorieneinnahme und der Erhöhung von Essvergnügen Verände-

rungen bestimmter Variablen, die mein Informant anstrebte: »The entire idea was the thought that you could use nudging to lower calory intake and to increase the pleasure of eating in a public setting.« (Interview 03.12.18)

Das Ansinnen, Probleme zu lösen, indem Variablen in eine bestimmte Richtung verschoben werden, entspricht einer Logik der Optimierung. Sie kennt keine absoluten Zielmarken oder normativen Orientierungen, sondern gibt lediglich eine Bewegungsrichtung vor, in die sich gemessene Variablen entwickeln sollen (vgl. Bröckling 2020a). Dies kann Optimierung als Steigerung sein, wie es mein Informant beim Essvergnügen anstrebt. Es kann aber auch inverse Optimierung bedeuten, bei der es beispielsweise darum geht, die Kalorieneinnahme zu minimieren (vgl. ebd.). Mehr oder weniger – das sind die beiden Bewegungsrichtungen der selbstreferentiellen und relativen Optimierungsbewegung (vgl. Halpern/Mitchell/Geoghegan 2017: 119). Ein Problem zu lösen, bedeutet also, Kennwerte in die jeweils »richtige« Richtung zu verschieben. Deshalb wäre es treffender, von der Linderung von Problemen, statt von ihrer Lösung zu sprechen.

Mit Blick auf die Problemkarriere ergeben sich daraus zwei weitere Transformationen. *Erstens* müssen Probleme in Variablen transformiert werden, um ermitteln zu können, wie sie an einem bestimmten Ort zu einer bestimmten Zeit – im problematischen Ursprungszustand – ausgeprägt sind. *Zweitens* müssen dann weitere Messungen folgen, nachdem verändernde Eingriffe in das vorgenommen wurden, was als Umgebung auf Entscheidungen einwirken kann. Mithilfe der ersten und den weiteren Messungen kann dann eine Differenz erzeugt werden, welche – im Idealfall – eine Veränderung in die »richtige« Richtung anzeigt und so für eine Linderung des Problems stehen kann.

Problem als Variable

Die Transformationen des Problems zum Fluss, zur Engstelle, zum Verhalten und zur Entscheidung finden im Problem als Variable ihre Fortsetzung. Dies möchte ich an einem weiteren Beispiel verdeutlichen, das zunächst dabei helfen kann, den bisherigen Argumentationsgang dieses Kapitels zu resümieren.

Wir sitzen an einem Freitagnachmittag um den großen Besprechungstisch und lassen bei einem Bier die Woche ausklingen. Maria berichtet von einem Projekt zum Thema Arbeitsschutz, das fast abgeschlossen ist. Sie umreißt das Problem des Projektes so: »People don't act safely on stairs and they don't

know that they act in that way.« Sie beendet ihren Satz und fügt lakonisch hinzu: »First world problems!« Laura stellt ironisch eine Lösung in den Raum: »Always take the elevator!« Doch Maria erwidert ebenso ironisch: »But you get fat if you don't take the stairs.« Es herrscht allgemeine Heiterkeit am Tisch. Mir erscheint es seltsam, das Verhalten von Menschen auf Treppen beeinflussen zu wollen, und ebenso seltsam scheint es für die restlichen Anwesenden zu sein. (Notiz 11.10.19)

Die Scherze und nicht ganz ernstgemeinten Lösungsvorschläge in dieser Sequenz deuten darauf hin, dass etwas nicht stimmt. Das Problem, dem sich das Projekt widmet, wird als nicht schwerwiegend angesehen – als »first world problem« –, so dass seine Bearbeitung mit verhaltenswissenschaftlichen Mitteln merkwürdig erscheint. Der Bezug zu einem »wirklich« relevanten Bezugsproblem scheint brüchig, so als würde dem Problem irgendetwas fehlen, um als plausibles Problem im Nudge funktionieren zu können. An irgendeiner Stelle scheint die Kette der Übersetzungen gerissen zu sein, entlang derer sich die Transformationen bis zum Bezugsproblem zurückverfolgen ließen. Latour argumentiert in »Zirkulierender Referenz«, dass das, was wir als wissenschaftliche Wahrheit verstehen, in der Kette der Übersetzungen »wie die Elektrizität entlang eines Drahtes« (Latour 2002b: 85) zirkuliert – »und zwar so lange, wie er nicht zerschnitten wird« (ebd.). Ganz ähnlich scheint es in diesem Beispiel zu sein, wo es nicht plausibel erscheint, auf das Verhalten von Menschen auf Treppen einzuwirken. Irgendwie ist die Verbindung zum Bezugsproblem abhandengekommen. Ein anderer Mitarbeiter eilt jedoch zu Hilfe, und stellt den Problembezug wieder her:

Dann ändert sich aber die Gesprächsatmosphäre: Andreas schaltet sich ein und sagt, dass es eine WHO-Statistik gebe, laut der das Herunterfallen von Treppen die zweitgrößte Unfalltodesursache nach Autounfällen sei. Daraufhin wird die Stimmung im Raum schlagartig ernsthafter. (Notiz 11.10.19)

Mit seinem Verweis auf eine WHO-Statistik, der zufolge Treppenstürze die Ursache zahlreicher Todesfälle sind, lässt der Mitarbeiter das Problem zu einem »echten« Problem werden, was die Gesprächsatmosphäre ernster werden lässt. Die Bezugsprobleme begegnen meinen Informant:innen also selbst immer schon in Form von Statistiken. War es eben noch ein merkwürdiges Unterfangen, das Verhalten auf Treppen beeinflussen zu wollen, geht es nun um Menschenleben. Dank dieser Statistik scheint der Bruch behoben und

die Plausibilität der Beeinflussung von Verhalten auf Treppen ist wieder gegeben. Von der Statistik ausgehend, wird der Fluss von Menschen, wie er über Treppen fließt, zum Problem, weil er in zahlreichen tödlichen Unfällen mündet. Das Treppenhaus wird zu einem gefährlichen Ort und das Verhalten dort wird problematisch. Und schließlich muss es Entscheidungen geben, die dazu führen, dass sich die Treppensteigenden unsicher verhalten. Das sind die Transformationen des Problems, die ich in diesem Kapitel bereits herausgearbeitet habe. Bis hierher habe ich mich vom Großen in Richtung des Kleinen vorangetastet, bin aber noch nicht ganz angekommen. Was fehlt noch?

Während alle Aufmerksamkeit nun auf ihm liegt, berichtet Andreas davon, dass es im Projekt gelungen sei, durch Interventionen in einem Treppenhaus sichereres Treppenverhalten zu erzeugen. Eine auf dem Boden aufgeklebte ›Dead Person Silhouette‹ habe eine Steigerung von 9.2 Prozentpunkten von »people choosing to use the handrail while descending company stairs« herbeigeführt. So wurde sicheres Treppenverhalten operationalisiert. Denn Stürze seien zwar gesamtgesellschaftlich ein großes Problem (wie die WHO-Statistik beweist), aber dennoch zu selten, um im Treppenhaus direkt beobachtbar zu sein. (Notiz 11.10.19)

Nachdem das Problem die Transformationen bis zur Entscheidung durchlaufen hat, kann es beeinflusst werden.³ In weiteren Transformationen muss es dann vor Ort messbar gemacht werden, damit die Veränderungen im Kleinen erfasst werden können, welche das Problem im Großen zu lösen versprechen. Das Bezugsproblem tödlicher Treppenstürze wird messbar, indem als Proxy beobachtet wird, wer beim Abwärtsgehen die Hand am Geländer hat. Diese Messung verweist entlang der Kette zunächst zurück zur Entscheidung, das Geländer zu greifen, und dann weiter in Richtung des Bezugsproblems. Und nach vorne blickend ermöglicht sie weitere Problemtransformationen, weil nun an einer Erhöhung dieser Zahl gearbeitet werden kann.

Das Problem als Variable ist in noch viel größerem Maße lokalisiert als alle ihm vorhergehenden Versionen. Zwar war das Problem schon in Treppenhäuser, in Verhaltensweisen, in Entscheidungen vorgerückt, jetzt bei der Messung ist es aber die Hand *dieser* Entscheiderin in *diesem* Treppenhaus in *diesem*

3 Auf die etwas eigentümlich erscheinende Intervention einer ›Dead Person Silhouette‹ werde ich im nächsten Kapitel eingehen, wo ich die Arbeit an der Lösung thematisiere.

Moment am Treppengeländer. Damit ist die Ebene von Ereignissen erreicht, welche erfasst, zu Daten aggregiert und auf Regelmäßigkeiten hin überprüft werden können. Auch das ist konkrete Arbeit:

Ich frage, wie die 9.2 Prozent ermittelt wurden, und Marie sagt, das habe ihr ehemaliger Kollege Karl gemacht. Es habe sich wohl um ein offenes Treppenhaus gehandelt, wo er bequem auf einem Sofa Platz nehmen und die Treppen einsehen konnte, um seinen Beobachtungsbogen auszufüllen. (Notiz 11.10.19)

Das Problem als Messung wird hier praktisch hergestellt, indem sich ein Mitarbeiter ins Treppenhaus setzt und mit seinem Laptop auf dem Schoß eine Exceltabelle ausfüllt. Für jede neu die Treppe herunterkommende Person erstellt er eine neue Zeile in seiner Tabelle, in der er markiert, ob ihre Hand am Geländer war oder nicht. Diese Datenerhebung bringt allerhand praktische Probleme mit sich, von denen die Frage, was überhaupt als Hand am Geländer zählt, eine ist. Zunächst bestand die Idee, die Hand am Geländer erst zu zählen, wenn sie dort länger als drei Sekunden war. Dies würde zwar ein valideres Ergebnis bedeuten, stellte sich aber in der praktischen Durchführung als zu aufwändig heraus. Also wurde schließlich folgende Definition von ›Hand am Geländer‹ genutzt: »People laying their hand on the rail once during their descent may in this study be classified as using the handrail.« (Projektpräsentation)

An diesem Punkt der Arbeit am Problem tritt ein experimenteller Eifer zutage, der an der Frage, was als Hand am Geländer gilt, exemplarisch wird. Die Ernsthaftigkeit, mit der hier in Projektpräsentationen Messfragen diskutiert werden, macht deutlich, wie stark sich die Praktiker:innen in ihrer Rolle als Wissenschaftler:innen darstellen. Entlang der Transformationen haben die ursprünglichen Bezugsprobleme so stark ihren Charakter verändert, dass nun die Details der Versuchsdurchführung im Fokus stehen können, um das Problem unter Kontrolle zu bekommen. Wissenschaftliche Präzision, wie sie in der Definition von ›Hand am Geländer‹ dargestellt wird, gehört zum Selbstverständnis der Praktiker:innen. In dem Maße, wie die Probleme als Variable methodologischen Überlegungen zugänglich werden, verlieren sie ihren Charakter als soziale Bezugsprobleme, und werden entpolitisiert. Das Problem wird zwar einerseits kontrolliert. Andererseits scheint aber auch immer weniger vom Ausgangsproblem übrig zu bleiben.

Problem als Differenz

Da Optimierungsbewegungen auf ein Mehr oder ein Weniger zielen, ist die Kaskade der Problemtransformationen beim Problem als Variable noch nicht zu Ende. Das Mehr oder Weniger muss über Vergleiche hergestellt werden. Nur dann kann aus den Beobachtungsdaten im Treppenhaus später ermittelt werden, dass die Häufigkeit der Hände am Geländer bei der ersten Messung bei 36.1 Prozent lag, nach der Umgestaltung des Treppenhauses aber auf 45.3 Prozent angestiegen war, was einer Differenz von 9.2 Prozentpunkten entspricht. So wird eine letzte Transformation des Problems ermöglicht: zum Problem als Differenz.

Bettina Heintz (2010) hat betont, dass Vergleiche »Gleichheitsunterstellung und Differenzbeobachtung« (ebd.: 164) miteinander kombinieren. Gleichheitsunterstellung setzt hier voraus, dass das Treppenhaus über verschiedene Messungen hinweg im Prinzip noch dasselbe ist – außer, dass sich in der Umgebung etwas verändert hat. Nudging ist also auf eine grundsätzliche Stabilität der Welt angewiesen, vor deren Hintergrund kontrollierte Eingriffe möglich sind, so dass Differenzbeobachtung ausschließlich mit Blick auf die einzelnen Messungen erfolgt. Die so ermittelten Unterschiede können dann auf Veränderungen im Kontext rückführbar sein, die als kausale Ursache des gelinderten Problems erscheinen. Natürlich ist immer auch vorstellbar, dass Messungen von anderen Faktoren beeinflusst werden. Bei den Erhebungen im Treppenhaus wurde beispielsweise darauf geachtet, dass die Messungen jeweils am gleichen Wochentag und im gleichen Zeitfenster stattfanden, um tageszeitbedingte Einflussfaktoren auszuschließen.

Das Problem als Differenz wird häufig in Form leicht verständlicher Balkendiagramme visualisiert, die mehr oder weniger selbsterklärend für eine Linderung des Problems stehen kann:

Während ich ins Büro komme, schließt Joseph die Datenanalyse ab und präsentiert mir stolz die Ergebnisse: »Fresh out of the oven. Like we thought it would be.« Er zeigt mir drei Balken, von denen der Dritte viel höher ist als die anderen beiden. (Notiz 13.12.19)

Solche Balkendiagramme landen dann in Abschlussberichten und -präsentationen, wo sie die Wirksamkeit der entwickelten Lösungsstrategien untermauern und mit Blick auf das Bezugsproblem Linderung versprechen. Die Überzeugungskraft des Nudging als kleinem Stupser mit großer Wirkung

wird zu einem großen Teil durch solche Diagramme genährt, die bereits ohne große kognitive Entschlüsselungsversuche eine Geschichte erzählen. Stefan Hirschauer denkt die Bedeutung von Diagrammen von ihrer Verwendung her: Sie machen ungegenständliche Dinge wie die Wirksamkeit eines Nudges den körperlichen Sinnen der Rezipient:innen von Projektabschlussberichten leicht zugänglich (vgl. Hirschauer 2016a: 125). Bei aller Methodenkritik oder bei aller aufwändigen Rekonstruktion ihrer Herstellung – den Diagrammen wohnt das Potenzial inne, »weit gespannte Praxiszusammenhänge [schneller] in Erscheinung treten [zu lassen]« (Hirschauer 2016a: 125.), als bloße Texte es je vermögen.

Den Diagrammen sind die vielen Übersetzungen und Transformationen, die ich in diesem Kapitel herausgearbeitet habe, nicht mehr anzusehen. Bezugsproblem und Linderung stehen in Abschlussberichten oder Projektpräsentationen direkt nebeneinander und machen Nudging als außerordentlich wirksames Regierungsinstrument erkennbar, mit dem sich sehr viel verändern lässt, ohne besonders viel verändern zu müssen. Diese Effizienz – so kann ich am Ende dieses Kapitels schlussfolgern – ist das Resultat aufwändiger Arbeit. Mit Blick auf die Arbeit am Problem erkennen wir, dass zwischen dem Bezugsproblem und seiner Linderung durch Nudges keine Kluft besteht, wie es am Anfang des Kapitels noch erschien. Stattdessen sind sie durch eine lange Kette von Übersetzungen miteinander verbunden. Wenn wir jetzt ein Balkendiagramm sehen, mit dem die Wirksamkeit eines Nudges untermauert wird, können wir neugierig die vielen Transformationen bis zum dem Bezugsproblem zurückverfolgen, an dem sie ihren Ausgang genommen haben.

III.4 Zwischenfazit zur Arbeit am Problem

Damit bin ich am Ende der Rekonstruktion der Arbeit am Problem angekommen. Ausgehend von der Beobachtung einer großen Kluft zwischen den gesellschaftlichen Bezugsproblemen, auf die Nudges antworten, und den Problemen im Nudge, die schlussendlich bearbeitet werden, stellte ich mir die Frage, wie große und kleine Probleme hier miteinander verbunden werden. Mithilfe Bruno Latours Idee einer Kaskade von Transformationen konnte ich die Sequenzialität der Problemkarriere empirisch nachzeichnen und zeigen, wie das Problem in immer neue Zwischenstadien transformiert wird, bis am Ende die Linderung des Bezugsproblems in Form gemessener Differenz nachgewiesen werden kann. Entlang der so gezeichneten Problemkarriere scheint eine

schrittweise »Problemverdrängung« (Scheffer 2020: 233) stattzufinden, die in dem Maße unvermeidbar scheint, wie das Problem bearbeitbar gemacht wird.

Doch ist Nudging damit nur ein Taschenspielertrick, der von großen Problemen spricht, aber nur kleine und lokale löst? Ich halte es für wichtig, hier nicht in etwas zurückzufallen, was man im Anschluss an Latour als »Korrespondenztheorie der Problemlösung« bezeichnen könnte. Latours Rekonstruktion von Übersetzungsketten oder Transformationskaskaden ist schließlich gerade dadurch motiviert, eine korrespondenztheoretische Verklärung wissenschaftlicher Erkenntnisprozesse, die nur wahr und falsch kennt, durch eine empirische Beschreibung graduell sich vollziehender epistemischer Praktiken zu ersetzen. Entsprechend sollten wir auch hier nicht danach fragen, ob das Problem durch den einen Nudge tatsächlich beseitigt wird – die Antwort wäre zu einfach! – stattdessen können wir darüber nachdenken, an welchen Stellen der Übersetzungsketten mehr oder weniger plausible Übersetzungen möglich sind oder wie die Kontingenzen jedes Übersetzungsschrittes variieren könnten.

Auch lässt sich feststellen, dass Nudging eine Affinität zu bestimmten Problemen aufzuweisen scheint. Ein Problem, das beispielsweise von selbst bereits als Fluss, als Verhalten oder sogar als Variable erscheint, scheint sich einer Lösung durch Nudges viel stärker selbst anzubieten als ein solches, das die gesamte Problemkarriere durchlaufen müsste. Als These und mit Blick auf meine Grafiken lässt sich deshalb formulieren, dass Nudges umso passender erscheinen, je weiter rechts im Schaubild die Arbeit am Problem beginnen kann. Die Problemkarriere erstreckt sich, wenn sie komplett durchlaufen werden muss, über die Phasen des *Lokalisierens*, des *Begründens* und des *Beweisens*, entlang derer sich die Zwischenstadien des Problems als *Fluss*, als *Engstelle*, als *Verhalten*, als *Entscheidung*, als *Variable* und als *Differenz* beobachten lassen. Das ist die Strecke, die von meinen Informant:innen als Angehörige einer Beratungsfirma zurückgelegt werden muss, die von ihren Auftraggeber:innen noch unbearbeitete Probleme angetragen bekommt. In anderen institutionellen Arrangements könnte die Strecke eine kürzere sein.

Jede der Transformationen entlang der Problemkarriere könnte auch anders erfolgen. Und dennoch sind sie nicht zufällig. Jede knüpft an bestimmte, ihr vorhergehende Transformationen an – ohne Fluss keine Engstelle, ohne Variable keine Differenz. Und jede Transformation ist auch davon beeinflusst, wie die Karrieren der anderen Teilobjekte ablaufen, die ich in diesem Kapitel noch nicht beobachtet habe. Diese Relationalität habe ich unter Rückgriff auf Celia Lurys Konzept der Problem Spaces herausgearbeitet. So konnte ich zei-

gen, dass zu jedem Zeitpunkt der Problemkarriere je unterschiedliche Verbindungen zwischen Problem und den anderen Teilobjekten im Vordergrund stehen. Während des Lokalisierens geht es zunächst darum, dem Problem einen konkreten Ort zu geben und so sicherzustellen, dass es überhaupt ein geeignetes Problem ist. Beim Begründen geht es darum, Verbindungen zwischen dem Problem und einer Lösung herzustellen. Und während des Beweizens gewinnt die Verbindung zwischen Problem und Evidenz an Relevanz. Damit ist entlang der Problemkarriere selbst jede Komponente des Nudges vertreten. Die Dreigliedrigkeit wiederholt sich damit auf der Ebene der Problemkarriere auf eine fraktale Weise.

Die Arbeit am Problem ist damit nicht eine Phase, die abgeschlossen wird, ehe die Lösungsentwicklung oder die Evaluierung der Lösung beginnen kann. Sie ist vielmehr ein Prozess, der sich über die gesamte Herstellungsdauer eines Nudges hinzieht. Im nächsten Kapitel werde ich mich nun der Arbeit an der Lösung zuwenden. Das bedeutet, dass ich den Herstellungsprozess von Nudges erneut durchlaufe, nur dieses Mal aus der Perspektive der Lösung. Auf die Inhalte des nun abgeschlossenen Kapitels und die darin rekonstruierte Problemkarriere kann ich im nächsten Kapitel bereits als Forschungsstand zurückgreifen. Deshalb werde ich insbesondere herausarbeiten, wie die Karrieren von Problem und Lösung miteinander verwoben sind.