

Dierkes, Meinolf

Article

Informationstechnik vor Akzeptanzproblemen?

Die Umschau: Forschung, Entwicklung, Technologie / offizielles Organ der Arbeitsgemeinschaft Fachinformation (AFI)

Provided in Cooperation with:
WZB Berlin Social Science Center

Suggested Citation: Dierkes, Meinolf (1985) : Informationstechnik vor Akzeptanzproblemen?, Die Umschau: Forschung, Entwicklung, Technologie / offizielles Organ der Arbeitsgemeinschaft Fachinformation (AFI), ISSN 0722-8562, Umschau Verlag Breidenstein, Frankfurt a. M., Vol. 85, Iss. 8, pp. 485-487

This Version is available at:
<http://hdl.handle.net/10419/111993>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.



WZB-Open Access Digitalisate

WZB-Open Access digital copies

Das nachfolgende Dokument wurde zum Zweck der kostenfreien Onlinebereitstellung digitalisiert am Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung gGmbH (WZB).

Das WZB verfügt über die entsprechenden Nutzungsrechte. Sollten Sie sich durch die Onlineveröffentlichung des Dokuments wider Erwarten dennoch in Ihren Rechten verletzt sehen, kontaktieren Sie bitte das WZB postalisch oder per E-Mail:

Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung gGmbH

Bibliothek und wissenschaftliche Information

Reichpietschufer 50

D-10785 Berlin

E-Mail: bibliothek@wzb.eu

The following document was digitized at the Berlin Social Science Center (WZB) in order to make it publicly available online.

The WZB has the corresponding rights of use. If, against all possibility, you consider your rights to be violated by the online publication of this document, please contact the WZB by sending a letter or an e-mail to:

Berlin Social Science Center (WZB)

Library and Scientific Information

Reichpietschufer 50

D-10785 Berlin

e-mail: bibliothek@wzb.eu

Digitalisierung und Bereitstellung dieser Publikation erfolgten im Rahmen des Retrodigitalisierungsprojektes **OA 1000+**. Weitere Informationen zum Projekt und eine Liste der ca. 1 500 digitalisierten Texte sind unter <http://www.wzb.eu/de/bibliothek/serviceangebote/open-access/oa-1000> verfügbar.

This text was digitizing and published online as part of the digitizing-project **OA 1000+**.

More about the project as well as a list of all the digitized documents (ca. 1 500) can be found at <http://www.wzb.eu/en/library/services/open-access/oa-1000>.

Informationstechnik vor Akzeptanzproblemen?

Technischer Fortschritt wird heute von einem immer größeren Teil der Bevölkerung nicht mehr ohne weiteres als allein positive gesellschaftliche Errungenschaft gewertet. Ergebnisse empirischer Umfragen bestätigen ein wachsendes Problembewußtsein und eine zunehmend kritische Einstellung einer breiteren Öffentlichkeit gegenüber bestimmten technischen Entwicklungen. Immer stärker in den Mittelpunkt der Diskussion über Nutzen und Risiken moderner Techniken rückt gegenwärtig die Mikroelektronik mit ihren erwarteten Konsequenzen für den Arbeitssektor, den Kommunikationsbereich und die EDV-gestützte Datenermittlung und -verwertung. Gibt es nach der Kernkraftkontroverse nun auch im Bereich der Informationstechnik Anzeichen für eine mangelnde Akzeptanz gegenüber einzelnen Anwendungsformen moderner Technik? Macht sich gar eine allgemeine Technikskepsis breit?

Bisherige Umfrageergebnisse zur Wahrnehmung der Risiken und Nutzen von Informationstechnik in ihren verschiedenen Anwendungsbereichen lassen durchgängig eine gewisse Skepsis gegenüber ihrem Einsatz erkennen. Als besonders bedrohlich werden zentralisierte Datenerfassungssysteme und die

Gefahr erhöhter Arbeitslosigkeit durch informationstechnische Entwicklungen empfunden. Dies ergaben bereits Untersuchungen der Kommission der Europäischen Gemeinschaft im Jahre 1978, die in der Folgezeit vielfach bestätigt wurden. So stimmen in einer von der Gesellschaft für Mathematik und Datenverarbeitung 1983 durchgeführten Untersuchung 76 Prozent der Befragten der Vorgabe zu, der Computer vernichte mehr Arbeitsplätze als er neue schaffe; 81 Prozent halten es für wahrscheinlich, daß mit dem Computer die Möglichkeiten der Überwachung zunehmen, und 63 Prozent meinen, mit dem Computer würden die Arbeitnehmer stärker kontrolliert. Trotzdem ist die allgemeine Haltung dem Computer gegenüber eher von Ambivalenz als von strikter Ablehnung geprägt, wobei jedoch eine gewisse Skepsis zu überwiegen scheint. In der genannten Umfrage beispielsweise stimmen nur 33 Prozent der Befragten der allgemeinen Aussage zu, der Computer verbessere die Lebensqualität, während 42 Prozent sie ablehnen.

Von den vielfältigen Nutzungsformen der Informationstechnik auf Individuen und gesellschaftliche Gruppen gehen sehr unterschiedliche, zum Teil in sich widersprüchliche Wirkungen aus. Angesichts ihrer äußerst komplexen Nutzungsstruktur begegnet die Informationstechnik dem einzelnen, im Gegensatz z. B. zur Kernkrafttechnik, in einer Vielzahl von Produkten und Verfahren, so daß die Schnittstellen, die zwischen Mensch und Technik entstehen, jeweils andere sind. Informationstechnik berührt unterschiedlichste gesellschaftliche Handlungsfelder und technische Wirkungsbereiche; ihre Anwendungsformen und damit verbundene Folgeprobleme werden darüber hinaus von betrieblichen, politischen, ökonomischen und sozialen Einflußfaktoren bestimmt. Die Differenziertheit ihres Erscheinungsbildes, die Möglichkeiten der experimentellen Erprobung, die in vielen Fällen vom einzelnen direkt erfahrbaren (positiven) Nutzenfunktionen und nicht zuletzt die in der Praxis oftmals gar nicht beste-

hende Alternative eines Anwendungsverzichts bedeuten für den voraussichtlichen Akzeptanzverlauf, daß eindeutige und generelle Stellungnahmen gegen die Informationstechnik – wie etwa bei der Kernkraft – als sehr unwahrscheinlich anzusehen sind. Im Gegensatz zur Kernkrafttechnik ist zudem auch die Folgebearbeitung in vielen ihrer Anwendungsbereiche schon in einem hohen Maße institutionell-organisatorisch vorstrukturiert.

Arbeitsbereich

So vollzieht sich das Eindringen der Mikroelektronik im Arbeitsbereich auf der Basis eines vielfach vorgeprägten betrieblichen Handlungs- und Entscheidungsgefüges. Einhergehend mit sehr heterogenen, positiven wie negativen Auswirkungen auf Qualifikation, Arbeitsorganisation, individuelle Gestaltungsspielräume sowie zeitlich uneinheitlichen Phasen technischer Innovationschübe und der Umstellung von Arbeitsprozessen ergeben sich daraus sehr unterschiedliche Reaktionsformen und Handlungsstrategien der jeweils in unterschiedlicher Weise davon betroffenen Arbeitnehmer. Auf der Akzeptanzseite äußert sich das, wie bisherige Erfahrungen und Untersuchungen zeigen, in uneindeutigen Einstellungshaltungen, die die Bildung einer gemeinsamen Betroffenenperspektive erschweren. Dies wird zum einen in eher differenzierten Urteilen jener deutlich, die an technologisch neu ausgerüsteten Arbeitsplätzen tätig sind: Je nach Einbettung des technischen Geräts in den betrieblichen Arbeitsablauf, je nach Lernerfahrung und Handlungsspielraum verändert sich die Einstellung gegenüber den jeweiligen Innovationen, überwiegen zumindest kurz- und mittelfristig zustimmende Haltungen gegenüber ablehnenden. Dies äußert sich zugleich auch in unterschiedlichen Reaktionen der betrieblichen Betroffenen insgesamt, wo den Verlierern der Rationalisierung auf der Beschäftigtenseite eben auch eine sichtbare Zahl von Gewinnern gegenübersteht. Eine tendenzielle Verschiebung des Konfliktpotentials findet zudem durch die scheinbare Alternativlosigkeit des Wandels statt: Angesichts der Eingebundenheit in den internationalen Markt geht es den Betroffenen weniger um die generelle Ablehnung von Rationalisierungstechniken, die im Interesse der Konkurrenzfähigkeit unausweichlich erscheinen, als vielmehr um eine angemessene Berücksichtigung ihrer Interessen bei der konkreten Ausgestaltung technischer Innovationen.

Auswirkungen auf die Beschäftigung

Obwohl die möglichen negativen Auswirkungen weiterer Rationalisierung bereits seit einigen Jahren im Zentrum politischen Problembewußtseins stehen und dementsprechend eine Reihe von Untersuchungen angestellt wurden, ist der Umfang des für die nächsten Jahre zu erwartenden technikbedingten Beschäftigungsrückgangs im Detail derzeit noch immer nicht oder nur sehr schwer abzuschätzen. Unter Akzeptanzgesichtspunkten gilt allerdings auch hinsichtlich der Beschäftigungswirkungen moderner Informationstechnologien in Produktion und Verwaltung, daß für die Folgenbearbeitung ein institutionell dichtes Netz ineinander verschränkter Systeme der staatlichen Arbeitsmarktpolitik, der Verhandlungs- und Vertragspolitik der Tarifparteien und öffentlicher Sozialleistungen zur Verfügung steht. Eingebettet in den Rahmen dieses bestehenden Gefüges zur Behandlung von Beschäftigungsproblemen nehmen sich qualitative und quantitative Veränderungen im Arbeitsbereich weniger als neues Problem, sondern eher als eine weitere Stufe „herkömmlicher“ Rationalisierung aus. In den letzten Jahren hat sich gezeigt, daß ein durchaus gravierender Beschäftigungsrückgang keineswegs unumgänglich zu erheblichen Akzeptanzdefiziten gegenüber institutionellen Problemlösungsmustern führen muß, sondern daß das Problem unter akzeptanzspezifischen Gesichtspunkten entschärft werden konnte.

Alle bisherigen Erfahrungen mit den Formen der Problembearbeitung in der Arbeitsmarktpolitik sowie den segmentierten und teilweise sogar individualisierten Betroffenenreaktionen deuten darauf hin, daß es auch im Falle verstärkter Beschäftigungseinbrüche in weiter rationalisierten Produktions- und Dienstleistungsbereichen kaum zu einer eindimensionalen Schuldzuweisung an die Technik selbst kommen wird. Vielmehr ist zu erwarten, daß die Suche nach sinnvollen Handlungsstrategien entlang der Technik und die Diskussion gesellschaftsstruktureller Bedingungen, die den technischen Wandel in seinen konkreten Äußerungsformen prägen, vorherrschend sein werden.

Mittel- und langfristig ist jedoch eine Konfliktverschärfung zwischen den Tarifparteien dann nicht auszuschließen, wenn weitere Rationalisierungsprozesse bei anhaltendem Beschäftigungsrückgang dazu führen, daß die Gewerkschaften die Durchsetzungsfähigkeit ihrer Politik – nach innen wie nach außen –

gefährdet sehen und eine Verschiebung der Machtbalance zu ihren Ungunsten zu befürchten haben.

Breitbandtechnik

Die volle Nutzung der Breitbandtechnik steckt heute noch in den Anfängen: Neben einer Verbreiterung des Fernseh- und Rundfunkangebots werden mittelfristig vor allem auch Unternehmen und private Haushalte zunehmend Peripheriegeräte einsetzen, die eine Inanspruchnahme neuer Dienste ermöglichen. Bereits bestehende Dienste wie Bildschirmtext und Kabelfernsehen haben ihre volle Leistungskraft und Wirkungsvielfalt – soweit überhaupt gegeben – bei weitem noch nicht erreicht. In Anbetracht dieses Entwicklungsstandes und im Hinblick auf die absehbare Weiterentwicklung der Breitbandtechnik kann das öffentliche und gruppenspezifische Akzeptanzverhalten nur auf einer sehr schmalen Erfahrungsgrundlage und in vorläufiger Form beurteilt werden. In der sozialwissenschaftlichen Diskussion besteht zudem eine gewisse Unsicherheit über die Methoden, mit denen bestimmte gesellschaftliche, gruppenspezifische und individualpsychologische Folgedimensionen erfaßt werden können. Neben der Schwierigkeit, solche vermuteten sozialen Folgedimensionen wie „Kapitalisierung sozialer Beziehungen“, „Verlust des Realitätsbezuges“, „Folgen für unsere zwischenmenschliche Kommunikationsfähigkeit und für unsere Umwelterfahrung“ etc. überhaupt zu messen und in ihrer Bedeutung genauer zu gewichten, ist kennzeichnend, daß in der Wissenschaft weniger von defizitären Akzeptanzentwicklungen gegenüber der Technik selbst gesprochen wird als von individualisierten Bewältigungsproblemen sozialpsychologischer Art.

Die nur randständige Rolle, die nicht-ökonomische Akzeptanzfragen in der öffentlichen und vor allem politischen Diskussion über Chancen und Risiken der Breitbandtechnik einnehmen, läßt die Vermutung zu, daß – über die Reichweite kurzfristiger, einführungsbegleitender Akzeptanzuntersuchungen hinaus – die ökonomische Durchsetzung einer Technik auf dem Markt als eigentlicher Gradmesser ihrer Akzeptanz auch von einer breiteren Öffentlichkeit anerkannt wird. Solange für den privaten Nutzer die „Wahlfreiheit“ besteht, sich – wie bei der Nutzung von Elektrizität – die für eine Nutzung der Kabeltechnik erforderlichen Peripheriegeräte anzuschaffen oder nicht, reduziert sich die Akzeptanzproblematik sozusagen auf eine jeweils individuelle Kosten/Nutzen-Abwägung

eines mehr oder minder freiwilligen Anschlusses an das im Aufbau begriffene Kabelnetz und erfährt von daher in der gesellschaftspolitischen Diskussion eine erhebliche Entschärfung.

Informationstechnik und öffentliche Verwaltung

Während also weder im Bereich der Breitbandtechnik noch auf dem Arbeitssektor mit einem primär technikbezogenen Akzeptanzeinbruch zu rechnen ist, kann dies für die Einführung der Informationstechnik in der öffentlichen Verwaltung nicht ausgeschlossen werden. Die mit ihrer Anwendung geschaffenen technischen Möglichkeiten der Datenermittlung, -speicherung und -verknüpfung stoßen in der Bevölkerung auf erhebliches Unbehagen vor einer Einschränkung individueller Handlungsautonomie, das bis hin zur Angst vor einer Entmündigung des einzelnen Bürgers durch datensammelnde Verwaltungen – öffentliche wie private – reicht.

Die Konzentration der öffentlichen Diskussion über den Datenschutz auf enge Bereiche und Teiltechniken (z. B. Einführung des maschinenlesbaren Personalausweises) zeigt indes, daß es dabei weniger um eine allgemeine Kritik an der Informationstechnik geht, als um die technisch möglich gewordene Veränderung von bestehenden Herrschaftsbeziehungen, wobei neben den in der Technik selbst begründeten Mißbrauchsmöglichkeiten die politischen Kontextbedingungen eine wichtige Rolle spielen. Eindrücke der Nichtkontrollierbarkeit, der individuellen Undurchschaubarkeit und Unbeherrschbarkeit von Daten formieren sich zu Befürchtungen vor einer Verschiebung des bestehenden Machtgefüges zwischen Bürger und datenspeichernden Instanzen (Staat, Arbeitgeber, Großorganisationen), was zum Auslöser für gesellschaftliche Konflikte werden könnte. Es ist daher – auch unter Akzeptanzgesichtspunkten – vordringlich, weiter zu prüfen, ob die Einrichtung des Datenschutzbeauftragten solchen Bedenken in ausreichendem Maße entgegenwirken kann oder ob nicht doch zusätzliche Vorkehrungen zugunsten einer individuellen Kontrollierbarkeit dieser Art technigestützter Datenverwendung getroffen werden müssen.

Zusammenfassend läßt sich damit festhalten, daß eine Entwicklung hin zu einer eindeutig technikorientierten Akzeptanzdiskussion über die Informationstechnik oder einzelne Teilbereiche als äußerst unwahrscheinlich erscheint. Stärkere Kontroversen um spezifische Nutzungsformen im Bereich der Produk-

tion und vor allem im Hinblick auf die datenspeichernde und -auswertende öffentliche Verwaltung sind jedoch nicht auszuschließen, ja sogar sehr wahrscheinlich. Es gibt auch gegenwärtig keine Indikatoren dafür, daß aus den bisher bekannten gesellschaftlichen Protestpotentialen eine Bewegung gegen die Informationstechnik generell erwachsen könnte; harte Kontroversen gerade im Bereich der Nutzung dieser Technologien innerhalb der öffentlichen Verwaltung sind jedoch dann zu erwarten, wenn nicht frühzeitig effektive Schutzmaßnahmen getroffen werden. Das wahrscheinliche Ausbleiben einer allgemeinen technikorientierten Kontroverse bedeutet allerdings nicht, daß die Art der Nutzung der Informationstechnik nicht von erheblichen gesellschaftlichen und gesellschaftspolitischen Problemen begleitet sein kann, sondern sagt nur aus, daß keine primär technikbezogenen Formen der Akzeptanzverweigerung zu erwarten sind.

Von der Akzeptanz zur Akzeptabilität technischen Wandels

Viele bisherige Forschungsergebnisse zum Einsatz der neuen Techniken in unterschiedlichen Arbeits- und Lebensbereichen sprechen dafür, daß in den nächsten Jahren gravierende Akzeptanzschwierigkeiten der Informationstechnik insgesamt nicht auftreten werden. Eher schon ist eine Differenzierung der öffentlichen Diskussion um bestimmte Nutzungsformen der Informationstechnik, um die Anwendung, den Anwendungsumfang und die Folgen von Einzeltechniken unter spezifischen Anwendungsbedingungen zu erwarten. Schlagworte von einer generellen Technikskepsis – vielfach befürchtet oder auch herbeigeredet – werden demgegenüber angesichts einer breiten Nutzungsbereitschaft der Informationstechnik im Privatbereich wie in Schule, Studium und Beruf schnell an Überzeugungskraft verlieren.

Im Mittelpunkt der Diskussion dürften vielmehr die mit der Weiterentwicklung und vermehrten industriellen wie privaten Anwendung der neuen Techniken einhergehenden spezifischen sozialen Probleme stehen. Diese Probleme – sei es im psychosozialen und familiären Bereich, sei es im Freizeitverhalten oder im Verhältnis Bürger/Staat – werden aber bisher kaum wahrgenommen, weil unsere politischen Entscheidungssysteme vielfach erst dann sensibel reagieren, wenn es zu konkreten und schwerwiegen-

den Akzeptanzschwierigkeiten bei spezifischen Programmen kommt. Gerade angesichts der Geschwindigkeit und des absehbaren Umfangs technisch-gesellschaftlichen Wandels ist aber zu fragen, ob solche Strukturen der Problemwahrnehmung und Problemlösung noch ausreichen: Auf der Basis in aller Eile geförderter sozialwissenschaftlicher Forschungen können die Ursachen eingetretener negativer Entwicklungen dann bestenfalls noch konstatiert, oftmals aber nicht mehr beseitigt werden. Der teurere und meist erfolglosere Versuch, Symptome zu kurieren, ist Konsequenz einer nicht rechtzeitig erfolgten Ursachenbekämpfung.

Gewiß werden die sich abzeichnenden gesellschaftlichen Probleme im Zuge weiterer technikgestützter Rationalisierung in Freizeit und Beruf nicht einseitig der Technik zuzurechnen sein: Die psychosozialen, gruppenspezifischen, kommunikativen Folgen der Neuanwendung oder vermehrten Nutzung technischer Geräte hängen zutiefst auch von den betrieblichen Organisationsformen, den familiären und sozialen Umfeldern ab. Dies aber bedeutet im Sinne einer präventiven Risikoeindämmung, daß politisch versucht werden muß, den allseits betonten Flexibilitätscharakter der Informationstechnik im Sinne ihrer spezifischen und kontinuierlichen Anpassung an erwünschte Bedürfnis- und Verhaltensstrukturen voll auszureizen. Nicht Akzeptanzgesichtspunkte allein, sondern Kriterien der Akzeptabilität müssen bei der Gestaltung des technischen Fortschritts verstärkt in das Zentrum politischen Handlungs- und Entscheidungswillens rücken. Hierzu wiederum bedarf es allerdings einer Politik, die nicht allein die notwendige Anpassung der nationalen Wirtschaft, Wissenschaft und Bildungssysteme an Entwicklungen des Weltmarktes zur Richtschnur ihres Handelns macht, sondern auch die Einpassung neuer technischer Systeme in bestehende gesellschaftliche Strukturen bewußt anstrebt und das hierzu erforderliche Verbundsystem zwischen Technikwissenschaften und Sozialwissenschaften aktiv fördert. Eine solche Politik würde dann auch ein in der öffentlichen Diskussion leider bislang zu wenig beachtetes Ergebnis der bereits erwähnten EG-Untersuchung von 1978 zur Kenntnis nehmen und ihr Handeln danach ausrichten: daß nämlich die Bürger der Europäischen Gemeinschaft in ihrer überwiegenden Mehrheit vor allem gegenüber Wissenschaft, aber auch Technik selbst aufgeschlossen sind, daß sie aber auch mehrheitlich befürchten, der technische Fortschritt werde von den Entscheidungsträgern insgesamt zu hastig und zu unüberlegt eingeführt. ■