

Bedrohen die Neuen Medien unsere Arbeits- und Lebensqualität?

Christiane Bender

Nach dem Zweiten Weltkrieg haben westliche Gesellschaften große Anstrengungen unternommen, die Lebensverhältnisse ihrer Bevölkerungen zu verbessern. Sukzessive wurden die Arbeits- und Lebensverhältnisse modernisiert und die Einkommen dem wirtschaftlichen Aufschwung angepasst. Immer mehr Menschen erbrachten – in der Industrie, in sozial- und bildungsstaatlichen Einrichtungen und im Non-Profit-Sektor – Dienstleistungen, die höheren Status, mehr Prestige und bessere Arbeitsbedingungen boten. Als Angestellte Bürotätigkeiten zu verrichten, oftmals mit Teamarbeit und verantwortungsvollen Beratungs- und Betreuungsaufgaben verbunden, bedeutete für viele Erwerbstätige sozial aufzusteigen. Sozioökonomische Theorien, die den Strukturwandel moderner Gesellschaften von Industrie- zu Dienstleistungsgesellschaften analysierten, identifizierten darin eine Tendenz zur Humanisierung der Arbeitswelt. Insbesondere der Begriff der Wissensgesellschaft deutete darauf hin, dass die Qualifikationen der Beschäftigten und die wissensbasierten Interaktionen von Mensch zu Mensch zunehmend die Arbeitswelt prägen und ihr eine wenig entfremdete, den Individuen zugewandte Gestalt verleihen.

1. Wissensarbeit gerät unter Rationalisierungsdruck

Diese optimistischen Prognosen werden derzeit von vielen Betroffenen in Frage gestellt. In Unternehmen und Verwaltungen wurden und werden Freiheitsspielräume der Beschäftigten abgebaut. Selbstverantwortliches Durchführen von Projekten findet heutzutage unter einem enormen Zeit- und Erfolgsdruck statt. Stress als Krankheits-



Dr. Christiane Bender

Professorin für Allgemeine Soziologie,
Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr, Hamburg

ursache nimmt zu und wird mit der Abnahme von Autonomie- und Gestaltungsspielräumen am Arbeitsplatz und im Privatleben in Zusammenhang gebracht, oftmals auch mit der Erosion der Grenzen zwischen beiden Sphären zugunsten der Arbeitswelt. Die Praxis professioneller Dienstleistungen, gebunden an das in Bildung und Ausbildung erworbene Wissen und an das persönliche Engagement des Dienstleistungspersonals, gerät vielerorts unter Rationalisierungs- und Kostendruck. Hat das klassische Industriezeitalter die Produktion von materiellen Gütern durch Standardisierung nach dem Prinzip der Fließbandproduktion massenhaft beschleunigt, so wird dieses Prinzip nun von Organisationen wie Universitäten, Krankenhäusern, Arztpraxen auf die Produktion und Konsumtion von immateriellen Gütern wie Wissensvermittlung, Therapie, Pflege, Beratung – also auf Dienstleistungen – angewandt. Mit Hilfe technologischer Systeme werden diese immateriellen Güter wie industrielle Güter massenhaft beschleunigt produziert und konsumiert. Die konkreten zwischenmenschlichen Interaktionen werden dabei marginalisiert.

An dieser Stelle kommen die Neuen Medien ins Spiel. Deren Einsatz führt dazu, auf bislang unvorstellbare Weise die überkommenen Kontroll- und Effizienzerwartungen der Industriegesellschaften, wie sie insbesondere in der wissenschaftlichen Betriebsführung des Taylorismus in den USA entwickelt wurden, auf die Arbeits- und Lebenswelten der Individuen in der Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft zu übertragen. Unter Bedingungen der Digitalisierung bedeutet die Dienstleistung, Wissen zu vermitteln, eben nicht mehr, dass die Berufsinhaber (etwa Lehrkräfte, Ärzte, Sozialarbeiter, Verkäufer) ihre durch häufige (Selbst-)Prüfung reflektierten professionellen Kenntnisse im Zuge der Deutung der Individualität des Gegenübers (etwa Schüler, Patienten, Klienten, Käufer) weitergeben und sich aus dieser Wechselseitigkeit authentische Interaktionen herauskristallisieren. Wissensvermittlung heißt nun vornehmlich, dass beide Seiten Zugang zu verfügbaren Datennetzen haben und aufgrund von Medienkompetenz befähigt werden, gespeicherte Informationen jederzeit abzurufen. Die Berufstätigen, insbesondere die Wissensarbeiter, sehen sich vielfach in ihren Wünschen nach Selbstbestimmung und nach Authentizität im Laufe ihrer Biographie, in Bildung und Ausbildung, im Berufsleben und in der Freizeit enttäuscht. Viele spüren, dass die großen Vorteile, die ihnen die Digitalisierung bietet, mit ebenso großen Zwängen einhergehen und letztendlich zu Zeit- und das heißt zu Selbstverlust (Entfremdung) führen. Die Beschleunigung bzw. die Substitution der zwischenmenschlichen Interaktionen durch die Neuen Medien gefährdet die Realisierung der „Humanisierungsdividende“, die die Vision von einer modernen Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft Berufstätigen wie Betroffenen in Aussicht stellte.

2. Das digitale Krankenhaus – ein Beispiel für die digitale Gesellschaft

Watson heißt der neue Arzt. Er wurde aber nicht etwa auf einem Ärzte-Kongress vorgestellt, sondern auf der Cebit 2014. Denn Watson ist kein Mensch. Er ist ein gigantischer Parallelrechner, ein Supercomputer von IBM. Künftig soll er in Krankenhäusern und Praxen das medizinische Personal bei der Behandlung von Patienten unterstützen und kontrollieren, wenn nicht gar ersetzen. Außerdem lässt sich Dr. Watson mit den Datenpools von Patienten vernetzen, die mit Apps ihren Gesundheitszustand rund um die Uhr überwachen und optimieren.

Computer bekommen eine immer größere Bedeutung für die Behandlung von Patienten. Schon seit Langem werden erfolgreich computergestützte Erhebungs- und Auswertungsverfahren in der Medizin verwendet. Aber der Trend, dass die algorithmisierte Auswertung von massenhaften Patientendaten zunehmend die Grundlage für ärztliche Entscheidungen bildet, beunruhigt. Es ist zu begrüßen, dass Ärzte die Chance bekommen, ihre Praxis vor dem Hintergrund umfangreicher Daten zu überdenken. Aber wenn es für sie schwieriger wird, die Algorithmen ihrer Computerprogramme zu durchschauen, ist Kompetenzverlust die unvermeidliche Folge. Die Patienten sehen sich mit der Frage konfrontiert: Wem vertrauen sie eigentlich? Den Ärzten, den Computern oder sich selbst?

Die Ärzte leiden jedoch nicht nur unter dem Entzug des Vertrauens durch die Patienten. Auch die eigenen Organisationen vertrauen ihnen nicht. Deren Betreiber nutzen elektronische Systeme, vergleichbar wie in vielen anderen Organisationen, zur Steuerung und Kontrolle von Abläufen, Kosten und Personal. Als Folge klagen Ärzte und Krankenschwestern über bürokratische Belastungen und den Abbau ihrer Freiräume: Krankenhäuser würden, so schreibt der Menschenrechtsbeauftragte der Landesärztekammer Hessen, Ernst Girth, verbetrieblicht „wie Wurstfabriken“ geführt.

Das digitale Krankenhaus ist ein komplexes Gebilde, auf das verschiedene Akteure Einfluss nehmen. Dazu zählen die Unternehmen der Gesundheitsindustrie und Produzenten der digitalen Technologien, die privaten und öffentlichen Betreiber, die Beschäftigten auf den unterschiedlichen Stufen der Hierarchie, die medizinischen Forschungsinstitute und schließlich die Patienten mit ihrem Interesse, nichts für ihre Gesundheit zu versäumen. Im Zuge des demographischen Wandels und des medizinischen Fortschritts ist Gesundheit zu einem massenhaft nachgefragten Konsumgut geworden. Bei nahezu allen beteiligten Akteuren besteht daher Einigkeit, dass die Digitalisierung das probate Mittel ist, um medizinisches Personal mit dem notwendigen Wissen zu versorgen und um Leistungen massenhaft und kosteneffizient anzubieten. Doch die Gefahr ist groß, dass eine solche technologische Modernisierung im Gesundheitssystem – letztlich nach industriellem Vorbild – zu einer Standardisierung der Beziehungen zwischen den Beteiligten führt. Die nicht-technischen Aspekte der medizinischen Dienstleistungen wie individuelle Zuwendung, gewachsene Erfahrungen und persönliches Vertrauen werden unterminiert und für viele Patienten zu raren Gütern, die zuviel Zeit kosten und damit hohe „Betriebskosten“ verursachen.

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung, an dessen Spitze die Diplom-Mathematikerin und Bundesforschungsministerin, Johanna Wanka, steht, hat 2014 zum Wissenschaftsjahr der digitalen Gesellschaft erklärt. Die Ministerin fordert Auf- und Nachrüstung in Richtung von Digitalisierung, Big Data und elektronischer Vernetzung, um Wachstum und Wohlstand für Deutschland zu sichern. Angesichts dieser Mobilisierung (Stichwort: Industrie 4.0) können wir damit rechnen, dass die noch nicht digitalisierten Räume unseres Lebens, über kurz oder lang, unter Veränderungsdruck geraten.

3. Die digitale Revolution: Woher kommt sie? Was verändert sie?

Die Herkunft: die industrielle Revolution

Viele Individuen, vor allem jüngere, feiern die Möglichkeiten der Neuen Medien auf den Ebenen der Kommunikation, der Informationszugänge, der Selbstbeobachtung und der

Visualisierung. Andere fühlen sich hin- und hergerissen von ambivalenten Gefühlen innerhalb eines Prozesses, der immer schneller Tempo aufnimmt, scheinbar subjektlos verläuft und nicht nur technische Veränderungen und individuelle Nutzungsstrategien nach sich zieht, sondern auch mit tiefgreifenden kulturellen Eingriffen einhergeht, die das Leben der Bürger und Bürgerinnen künftig neu strukturieren. Der Vergleich mit der frühen industriellen Revolution ist daher berechtigt. Mechanisch arbeitende Maschinen ersetzen damals vorwiegend manuelle Tätigkeiten. Die Auswirkungen waren radikal: Die agrarisch-feudale Welt mit ihren Lebensformen, zwischenmenschlichen Beziehungsmustern und ihrer Kultur wurde abgelöst. Das Industriezeitalter brachte neue Akteure, die Unternehmer und die Arbeiterschaft, mit völlig neuem Selbstverständnis hervor. Ihre Lebensbedingungen waren durch fortschreitende betriebliche Arbeitsteilung, die Trennung von Arbeit und Freizeit, kleinere Familienhaushalte und durch wachsende Städte geprägt. Karl Marx analysierte dieses Zeitalter der Industrialisierung: Die Lohnarbeit habe die besitzlose Masse aus der feudalen Abhängigkeit befreit und individualisiert. Der Preis für die Vorteile bestand im kollektiven Zwang, sich mit geradezu militärischer Disziplin der mechanisierten Arbeitswelt anzupassen und zu unterwerfen.

Heutzutage klagen viele Berufstätige, dass die seit der Industrialisierung überlieferten Formen der Arbeitsteilung, insbesondere die Unterscheidung zwischen Arbeit und Freizeit, nicht mehr gelten. Mit Smartphones wird – wie niemals zuvor – die Freizeit an die Arbeitswelt angepasst. Die Leitbilder der modernen Arbeitswelt, Multitasking, Mobilität, permanente Erreichbarkeit und Flexibilität, steuern zunehmend das Privatleben. Mobilfunkgeräte symbolisieren diese Ziele auf unnachahmliche Weise. In vielen Organisationen wird von Mitarbeitern erwartet, flexibel zu sein und dafür gegebenenfalls ihre Freizeit einzubringen. Aber auch Individuen, ohne beruflichen Druck, inszenieren ihren Alltag nach uniformen Verhaltensmustern der Mobilkommunikation. Der Druck zur Anpassung an die Technik, den schon die frühe Industrialisierung ausgelöst hatte, ist aus den betrieblichen Arbeitsprozessen bis in das Freizeitverhalten gewandert. Die Erwerbstätigen haben jedoch auch ein Interesse daran, die Technik für ihre Ansprüche an eine moderne Arbeitswelt zu nutzen. Mit der Möglichkeit, im Home Office zu arbeiten und mit relevanten Informationen und Kommunikationen vernetzt zu bleiben, lässt sich selbstbestimmtes Arbeiten und Zeitmanagement verbinden und Familie und Beruf vereinbaren. Dennoch ist zu bedenken, dass die digitalen Medien, die jeden Vorgang als Datum speichern können, in einer nie zuvor gekannten Weise Erwerbstätige, beispielsweise Außendienstmitarbeiter, überwachen und kontrollieren. Evgeny Morozov spricht daher vom „digitalen Taylorismus“.

Besonderheiten der europäischen Industrialisierung

Die Geschichte der Industrialisierung hält eine Lehre parat, die auch in Hinblick auf die Neuen Medien gilt: Der Einsatz von Maschinen spielte sich als politische Auseinandersetzung um die Macht ab, sie zu steuern. Die dabei erzielten Lösungen unterschieden sich jedoch erheblich zwischen den europäischen Kernländern und den USA: In Europa konnten traditionelle, nicht-technisch dominierte Arbeits- und Lebensformen bewahrt und mit den Interessen vieler Menschen, beispielsweise an der Aufrechterhaltung von patriarchalen Herrschaftsformen im Handwerk und in der Familie, in Übereinstimmung gebracht werden. Die Bändigung des Industriekapitalismus durch weitreichende Regulierungen des Marktes, vor allem des Arbeitsmarkts, durch sozialpolitische Absicherungen, genossenschaftliche Selbsthilfestrategien und die berufliche Bildung prägten und

prägen Deutschlands Ringen um eine sozialverträgliche Gestaltung des industriellen Technikeinsatzes bis heute. Hinzu kommen in Deutschland traditionell verankerte Institutionen einer öffentlichen Kultur, die durch einen breiten Konsens in der Bevölkerung getragen und nicht einer ungehemmten Modernisierung geopfert werden. Nach wie vor leistet sich Deutschland eine Theaterlandschaft von beeindruckender kommunaler Dichte (verglichen mit den USA), obwohl heutzutage die privaten Haushalte nahezu flächendeckend mit Medien zur Selbstunterhaltung hochgerüstet sind. Es gelingt hierzulande, im Vergleich mit amerikanischen Großstädten, den Alltag der Bevölkerung nicht nur zu beschleunigen, sondern immer wieder auch zu entschleunigen.

Das Internet – Symbol des American Way of Life

Anders verlief die Entwicklung beim industriellen Späteinsteiger USA: Weder Tradition noch Politik boten nennenswerte Widerstände gegen den marktwirtschaftlich vorangetriebenen, technikorientierten Fortschritt. Energieversorgung, Produktion, Kommunikation, Transport und Konsum wurden technologisch vernetzt und forderten von den Menschen eine ihr gesamtes Leben bestimmende Anpassung. Der American Way of Life hieß schon bald Massenproduktion für den Massenkonsum. Die Fließbandarbeit, mit der die Güter des Alltagslebens gefertigt wurden, machte das Prinzip einer im großen Stil erreichten Integration und Kontrolle der arbeitenden Massen deutlich. Deren Anpassung an die technologischen Bedingungen der Arbeitswelt wurde mit der Chance auf Konsum der von ihnen nach standardisierten Verfahren produzierten und dadurch verbilligten Massenwaren (Häuser, Wohnungen, Autos, Elektrizität, Küchengeräte) belohnt. Massenproduktion und kommerzialisierte Massenkonsum galten und gelten noch heute als Kern einer funktionierenden freiheitlichen Gesellschaft und als Ideal der amerikanischen Demokratie.

An dieses Produktions- und Konsumideal setzt die Fertigung des Computers (1985 Apple Macintosh) und damit der Basis für das Internet für breite Bevölkerungsschichten in den USA an. Es sollte kein elitäres Projekt amerikanischer Universitäten bleiben, sondern massenhaft in privaten Haushalten Anwendung finden. Die rasche Eroberung dieses Marktes war das Ziel der Entwicklung von Hard- und Software aus dem vormals militärischen Kontext zum Massenkonsumgut im großen Maßstab.

Erst die durchdringende Digitalisierung löst sukzessive das Steuerungs- und Kontrolldefizit im funktionalistischen Zeitalter der industriellen Massenproduktion, nämlich das Verhalten der Individuen zwar zu kontrollieren, aber auf ihr Bewusstsein kaum Einfluss nehmen zu können. Das massenhafte Verhalten der Menschen im Arbeits- und Lebensprozess (letzteres beispielsweise durch den standardisierten Wohnungsbau) ließ sich kontrollieren und steuern, aber der Zugriff auf die Gedanken von Einzelnen blieb damals Gegenstand der Science-Fiction-Literatur.

Das Neue der digitalen Revolution: Wissen als jederzeit verfügbare industrielle Massenware

Worin liegt also das Neue der Digitalisierung? Die digitale Revolution führt die industrielle Revolution fort. Bei der Rationalisierung der Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft geht es jedoch nicht um manuelle Tätigkeiten, die durch Technik ersetzt werden, sondern um die Objektivierung von Wissen, Erfahrungen und Kenntnissen. In

dieser Hinsicht stehen die elektronischen Technologien in einer langen kultur- und zivilisationsgeschichtlichen Tradition der Menschen, ihr Bewusstsein auszudrücken und zu vergegenständlichen. Aber die Fähigkeit, Informationen und Kommunikationen massenhaft und ohne größeren Zeitaufwand zu speichern, zu vervielfältigen und global zugänglich zu machen, stellt alle bisherigen Methoden, beispielsweise die des Buchdrucks, weit in den Schatten. Jede Äußerung, jedes Gespräch, jeder Text oder jedes Bild könnte im Prinzip schon während der Herstellung, ohne Bezug auf den Produzenten und auf dessen Kontrolle, gespeichert und weltweit kommuniziert werden.

Wissen, Erfahrungen und Kenntnisse sind die Grundlagen von Kultur und Zivilisation. Bislang werden in den modernen Gesellschaften diese immateriellen Güter vor allem durch personenbezogene Dienstleistungen gepflegt, entwickelt und weitergegeben. Ein ausgebautes Feld von Dienstleistungen, die der öffentliche Dienst, der Markt und der Non-Profit-Sektor anbieten, gewährt den Menschen Zugang zu den immateriellen Gütern, die sie für ihr selbstbestimmtes Leben benötigen. Immer mehr Bürgern steht beispielsweise das medizinische Wissen von Ärzten, das bibliographische Wissen von Bibliothekaren, das überlieferte Fachwissen von Lehrkräften und das Beratungswissen von Sozialarbeitern zur Verfügung. Ein besonderes Merkmal dieser personenbezogenen Dienstleistungen ist bislang die unmittelbare Beziehung von Konsumenten und Produzenten. Die digitalen Medien als zunehmend global vernetzte und entpersonalisierte Wissensspeicher werden jedoch dazu beitragen, viele der personenbezogenen, wissens- und letztlich auch vertrauensbasierten Dienstleistungen zu verändern, wenn nicht gar zu beseitigen, die das innerste Wesen heutiger Dienstleistungs- und Wissensgesellschaften ausmachen.

4. Der digitale Angriff auf die personenbezogenen Dienstleistungen

In Deutschland kristallisierte sich eine dienstleistungsstarke Gesellschaft erst spät, mit der Expansion der Bildungseinrichtungen in den 60er Jahren des letzten Jahrhunderts heraus. Nicht Fabriken, sondern Bildungs- und Kultureinrichtungen, wohlfahrtsstaatliche Organisationen, Medienanstalten, Verwaltungen, Tourismus, Museen, Bibliotheken, Restaurants, Cafés, Einzel- und Großhandel prägen seitdem das attraktive Profil unserer Städte. Kulturelle und gastronomische Angebote bieten einem wachsenden Tourismus dankbare Orte. Mit vielfältigen Dienstleistungen sichern Kommunen ein hohes Niveau der Versorgungs- und Lebensqualität ihrer Einwohner.

Gesellschaften, die ihrer Bevölkerung einen umfangreichen Zugang zu sozialen Dienstleistungen bieten, sind friedfertig. Sie haben die schweren Konflikte der frühen Industrialisierung überwunden und soziale Unterschiede nivelliert. Politische Konzepte zur sozialen Kompensation, Partizipation, Integration und Inklusion setzen die Wirksamkeit von Dienstleistungen voraus oder – um es pathetisch zu sagen – die personenbezogenen Dienstleistungen tragen zur sozialen Ankerung der verschiedenen Individuen im alltäglichen (Diversity-)Training der Kunst des Sich-Aufeinander-Einstellens bei. Die sich permanent weiterentwickelnden Anwendungsmöglichkeiten der digitalen Technologien werden aber – soviel ist schon zu erkennen – die persönliche Struktur dieser Tätigkeiten verändern, ja gefährden. Davon sind einfache wie hochqualifizierte Tätigkeiten betroffen, und besonders Berufe, die mit der Erarbeitung und Weitergabe von Wissen befasst sind. Das in den Dienstleistungen vermittelte Wissen wird sukzessive entsubjektiviert und objektiviert und mit Hilfe von industriell gefertigten

Konsumgütern global zugänglich gemacht. Die Konsumenten gewinnen dabei zunächst mehr Wahlmöglichkeiten. Sie erhalten zusätzliche Alternativen, die sie sich selbst über ihren Netzzugang erschließen. Aber wie lange werden die realen Angebote der „virtuellen“ Konkurrenz standhalten? Die Ökonomisierung vieler Einrichtungen nach dem McDonald's-Prinzip hat einer entindividualisierten Massenproduktion von Dienstleistungen nach industriellem Vorbild bereits vorgearbeitet. Manche Ökonomen glauben, dass sich viele Dienstleistungsberufe von dieser Schwächung niemals erholen werden und dass sie künftig als Angebot für die breite Bevölkerung sogar verschwinden. Der britische Sozialwissenschaftler Jonathan Gershuny wagte schon frühzeitig eine derart pessimistische Prognose.

5. Die Sozialfigur der digitalen Gesellschaft: der Prosument

Die Gesellschaft der Selbstbediener

Gershuny skizzierte idealtypisch einen neuen Akteur, den Prosumenten, der die moderne Dienstleistungsgesellschaft mit ihren Berufen untergräbt und der Industrie dazu verhilft, den tertiären Sektor mit neuen Produkten zu verdrängen. Prosumenten sind Produzenten und Konsumenten von Dienstleistungen in einer Person. Sie investieren Eigenarbeit, um sich zu informieren, und nutzen industriell gefertigte Produkte und Technologien, die sie von den Diensten anderer Personen unabhängig machen. Sie können so, weitgehend ohne soziale Ankerung, ihre Bedürfnisse befriedigen. Gershuny hatte schon damals die globale Zugänglichkeit von Bildungsgütern vor Augen. Nun gewinnen Prosumenten durch die Digitalisierung rasant an Bedeutung. Das Internet ermöglicht ihnen Zugang zum dem vielfältigen Wissen, ohne die dafür bislang zuständigen Berufstätigen (etwa Lehrkräfte) mit den entsprechenden Einrichtungen (etwa Volkshochschulen) in Anspruch zu nehmen. Subjektiv haben die Prosumenten das Gefühl, Zeit zu sparen. So spart sich der Prosument, der sich im Internet über Bibliotheksbestände informiert, Bücher online einsieht und bestellt, den zeitaufwendigen Besuch vor Ort. Er wird allerdings auch nicht vom Gespräch mit den Bibliothekaren profitieren können. Die Frage bleibt offen, ob die geschaffenen Zugangschancen für die digitalisierten Güter, hier: die gespeicherte Literatur, die Nachfrage sichern oder erweitern. Erkennbar ist jetzt schon, dass vielerorts betroffene Einrichtungen an Attraktivität verlieren und allmählich erodieren. Die Interaktionen zwischen den Personen „erkalten“ und werden nur noch durch formale Zertifizierungszwänge (in Hochschulen schon erkennbar) aufrechterhalten. Eine Gesellschaft, in der Prosumenten dominieren und personenbezogene Dienstleistungen übergangen und eingespart werden, nennt Jonathan Gershuny Self-Service-Economy, Selbstbedienungsgesellschaft.

Die Welt des Prosumenten am Beispiel der Wirkung des Online-Handels

Betrachten wir die Veränderung in einem Wirtschaftszweig, den die meisten von uns als selbstverständlich gegeben voraussetzen, der aber durch den Wandel im Verhalten der Konsumenten zu Prosumenten massiv unter Druck gerät: der stationäre Einzelhandel. Prognosen zufolge sinken künftig dessen Umsätze rapide, während die des Online-Versands steigen: Elektrogeräte, DVDs, Bücher, Textilien, Spielwaren, Kosmetikartikel, Brillen, Medikamente,

ja sogar Lebensmittel werden mittlerweile online bestellt. Da immer mehr Menschen Laptops, Smartphones und Tablets besitzen und viele ihre Handys mit Internetzugang weniger als zwei Stunden am Tag aus der Hand legen, wird die Entwicklung voraussichtlich zunehmen. Die Verbraucher wollen sich möglichst an jedem Ort und zu jeder Zeit, ohne lästige Hemmnisse wie Öffnungszeiten, Sortimentsgrenzen und Bedienungsmängel informieren und sofort ihre Bestellungen auf den Weg bringen. Vor allem kleinere Händler mit ihren Läden, die unsere Quartiere so lebens- und liebenswert machen, zumeist familiengeführte Geschäfte, fällt es schwer, strategisch, etwa durch Kombination von Offline- und Online-Handel, zu reagieren. In weniger beliebten Quartieren von Großstädten, in kleineren und mittleren Kommunen zeigt sich schon jetzt, dass Läden und Einkaufszentren nicht mehr modernisiert werden und – nach einiger Zeit – schließen. Zusätzlich zur demographisch bedingten Abwanderung wird die digitale Revolution die Versorgungsqualität vielerorts einschränken. Wo nicht alltäglich eingekauft wird, keine Laufkundschaft vorbeikommt, verlieren Bistros und Cafés ihre Gäste und tertiäre Infrastrukturen (Geschäfte, Arztpraxen, Kirchengemeinden etc.) brechen zusammen.

Außerdem ist zu berücksichtigen, dass das beschäftigungspolitische Stiefkind, der Einzelhandel, mit überwiegend Frauenarbeitsplätzen, einem hohen Anteil an Teilzeitarbeitsplätzen und niedrigen Verdiensten, aufgrund der schlechten Ertragslage vermehrt kurzfristig angelernte Beschäftigte einstellt. Ausgebildete Fachkräfte haben das Nachsehen. Die Beschäftigungsperspektiven des von Frauen stark nachgefragten Ausbildungsberufs Einzelhandelskauffrau verschlechtern sich. Lediglich Geschäfte, die sich auf das obere Preissegment spezialisieren und dabei den Erwartungen ihrer zahlungskräftigen Kunden an individuellem Service Rechnung tragen, werden persönliche Beratung nach wie vor als Bestandteil eines erlebnis- und erfahrungsreichen Kaufens anbieten. Die Masse der Käufer wird vielerorts – über kurz oder lang – nur noch wenige Alternativen zum Online-Shopping haben. Die Internet-Unternehmen gewinnen zusehends an Marktmacht und setzen gegenüber Produzenten und Konsumenten ihre Preisvorstellungen durch.

Internetkonzerne und Prosumenten, beide bedrohen tradierte Einrichtungen zur öffentlichen Kontrolle und Aufklärung

Die Schatten der künftigen Entwicklung wirft das Verschwinden der Buchhandlungen voraus. Das Verhalten der Prosumenten zwingt die Branche in die Knie: Aus vielen Kommunen und Quartieren sind Buchhandlungen längst verschwunden. Verbleibende Läden bieten ihren Kunden ein immer geringeres Buchsortiment an. Kundenbindung, gute Beratung, Öffnung von Erlebnisräumen und intellektuellen Oasen heißen Rezepte, um Standorte zu sichern. Aber in den Läden sind immer weniger ausgebildete Buchhändler anzutreffen. Die Zukunft dieses Berufs wird ungewiss. Internet und E-books (Kindle) haben das Lese- und Literatureinkaufsverhalten massiv verändert. Zwar lesen die Deutschen noch, aber viele Texte, etwa wissenschaftliche Abhandlungen, erscheinen nur noch online.

Doch allmählich wird immer mehr Prosumenten klar: Der Großversand Amazon ist kein vertrauensvoller Partner wie es vielleicht der Buchhändler vor Ort war. Amazon verdient nicht nur am Versand von Konsumgütern und als Verlag. Jeff Bezos, der Gründer, nennt seine „wahren“ Motive: Der Buchhandel sei ein guter Ort, um möglichst viele Daten von zahlungskräftigen und gebildeten Kunden zu erlangen. Amazon rationalisiert also nicht nur den massenhaften Vertrieb von Konsumgütern, sondern greift auf die üblicherweise vertraulichen und geschützten Informationen seiner Kunden zu, sammelt E-Mail-Adressen und erstellt Kundenprofile für eigene Werbezwecke oder um

sie weiterzuverkaufen. Diese Aspekte erweitern Gershunys Sozialfigur vom Prosumenten als Selbstbediener: Amazon, Google und Facebook bedienen sich ihrerseits des Prosumenten. Sie benutzen den Nutzer für eigene Zwecke, ihn unmittelbar zu kontrollieren. Der frühen industriellen Massenproduktion gelang – wie anfänglich erörtert – lediglich der Einfluss auf die äußere Verhaltensanpassung. Der Einsatz der elektronischen Medien dagegen erreicht das Bewusstsein der individuellen Prosumenten unmittelbar als Gegenstand von Kontrolle und Manipulation. So generiert Amazon über das elektronische Lesegerät Kindle Daten zum Leseverhalten: Welche Bücher werden gelesen? Wo steigen Leser aus? Wie viel Zeit benötigen sie? Welche Passagen werden mehrfach aufgerufen? Der enge Zusammenhang zwischen der wachsenden Marktmacht der Internetgroßhändler und dem kontrollierten Bestell- und Leseverhalten der Kunden wirkt sich auf das Angebot der global verfügbaren standardisierten Massensliteratur aus. Die Existenz von freien Autoren, Verlagen und Buchhandlungen wird massiv gefährdet. Die digitale Revolution lässt die arbeitsteilige Grundstruktur dieser Branche, entstanden als tragende Säule der gesellschaftlichen Aufklärung, erodieren.

Die Masse informiert sich politisch im Internet, die Elite liest Tageszeitungen?

In diesen schnelllebigen Zeiten gilt fundierte Berichterstattung von Tages- oder Wochenzeitungen, die einst die moderne Öffentlichkeit „am Puls der Zeit“ verkörperten, als zu langsam, zu langatmig, sind doch Informationen im Internet Tag und Nacht verfügbar, ohne dass für die Nutzer zusätzliche Kosten entstehen. Dramatischer noch als in Deutschland befinden sich in den USA die Renditen der Printmedien im freien Fall. Jeff Bezos hat die renommierte „Washington Post“ übernommen. Journalismus betrachtet er als Serviceleistung für sein Unternehmen. Die meisten Nachrichtenplattformen im Internet erzielen ihren Gewinn mit Werbung. Die Grenze zwischen Nachrichten und Marketing wird dabei bewusst verwischt. Klassische Journalisten, die soliden Recherchen und der Aufklärung verpflichtet sind, werden dafür nicht gebraucht: Ihre Adressaten, die Bürger als Leser, die sachliche Berichterstattung für ihre politische Orientierung so dringend benötigen, werden unter der Hand als potentielle Konsumenten für kommerzielle Angebote neu definiert. Redaktionen, die über viele Jahrzehnte die Bürger zum Nachdenken gebracht haben, verlieren ihre Macht an Facebook und Twitter, an elektronische Diskussionsforen und Fangemeinden. Der Kampf um Aufmerksamkeit ist in vollem Gange. Zwar interessieren sich auch Internet-Besucher für guten Journalismus. Skepsis ist angebracht, ob sich aus dem anonym nutzbaren Internet heraus eine medial gestützte demokratische Öffentlichkeit entwickelt, die weite Kreise der Bevölkerung erreicht, in der politische Argumente ausgetauscht und abgewogen werden.

Diese Entwicklung berührt die Interessen der Bürger an einer nicht durch Marktmacht beherrschten demokratischen Öffentlichkeit. Das geradezu religiös verbrämte Geschäftsmodell der Internetkonzerne, der Bevölkerung auf kommerzieller Basis Zugänge zum Wissensuniversum zu verschaffen, stößt hierzulande auf eine tradierte und weiterzuentwickelnde Ordnung von Institutionen (wie Bibliotheken, Buchhandlungen, Literaturhäusern und Verlagen), die durch die Ideen der Aufklärung geprägt sind und die die Interessen von Bürgern und Bürgerinnen an öffentlichem Wissensaustausch widerspiegeln. Daher benötigen wir dringend ein gesellschaftliches Bündnis und eine politische Strategie zur Sicherung und Förderung der Qualität aller Medien, die an dem „alteuropäischen“ Projekt einer aufgeklärten Öffentlichkeit mitwirken.

6. Die Bändigung der digitalen Revolution

Im Vergleich mit den USA ist Deutschland eine Gesellschaft mit „begrenzter Beschleunigung“, vor allem in technologischer Hinsicht, und benötigt eine kritische entschleunigende Debatte über die Grenzen des digitalen Zugriffs. Der breite Zugang der Bevölkerung zu den immateriellen Gütern von personenbezogenen Dienstleistungen stellt eine Qualität dar, die das Leben schichtenübergreifend frei, vielfältig und lebenswert macht.

Und das Bildungswesen?

Da stimmt es nachdenklich, dass gegenwärtig die Modernisierung der Hochschulen nicht die personelle Betreuung der Studierenden in den Mittelpunkt stellt. Die Kernaufgaben, Bildung und Ausbildung, haben sich unter der Hand zugunsten eines Organisations- und Lehrplans verschoben, der die massenhafte Einfädung von Lernenden und Lehrenden in die technologiebasierten standardisierten Abläufe zum Ziel hat. Daher besteht gerade im hochsensiblen Bereich der Bildung und Ausbildung die Gefahr, dass die nächsten Generationen, als Prosumenten aufgewachsen, über große Kompetenzen in der Nutzung der digitalen Technologien verfügen, aber Erfahrungen vertrauensvoll geführter Dialoge als soziale Ankerung in einer kritischen Kultur der demokratischen (Selbst)Aufklärung immer weniger zu ihrem Alltag gehören. Die Politik ist hier in der Verantwortung, die Erosion der Kultur des Miteinanders von Lernenden und Lehrenden zu verhindern. In Anbetracht der rasanten Entwicklung immer neuer Lerntechnologien, die wie MOOCs (*Massive Open Online Courses*) die Präsenz von Lehrenden und Lernenden durch die Etablierung von digitalen Lernplattformen überflüssig machen, dafür aber die globale und massenhafte Verbreitung von Lernmodulen ermöglichen, erscheint schon heute die personale Interaktion von Lehrenden und Lernenden als Relikt aus der Vergangenheit, das demnächst verschwindet.

Fassen wir zusammen: Der Alltag in den Netzen der digitalen Gesellschaft vereinfacht viele Tätigkeiten und befreit die Bürger von lästigen Zwängen, Zeit zu investieren. Freiheit bedeutet jedoch nicht nur Internet-Zugang zu Konsumgütern, Wissen und Kommunikation, sondern bedeutet vor allem Alternativen zu haben. Die beschriebenen Tendenzen, dass sich das Angebot an personenbezogenen Dienstleistungen vor Ort aus Kostengründen und im Zusammenhang der zunehmenden Macht von Internetkonzernen über Märkte verschlechtert, birgt für die Bürger und Bürgerinnen erhebliche Risiken: Sie verlieren Alternativen und geraten als Prosumenten zunehmend unter Kontrolle und Manipulation. Dadurch wird auf längere Sicht ihre Lebensqualität bedroht. Im Interesse der zeitökonomischen Optimierung ihrer Lebensführung haben sie sich der Medienkommunikation ausgeliefert, ihre Zuständigkeit für die sozialen Interaktionen der eigenen Alltagspraxis und darüber eine soziale Ankerung in einer mit Anderen geteilten Lebenswelt eingebüßt.