

Sabine Pfeiffer

Technik, Informatisierung und Subjekt Ende oder neuer Anfang der Humanisierungsdebatte?

Ein Diskussionsinput für die Expertenrunde „Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik neu erfinden. Oder: Was bleibt von der Humanisierung der Arbeit?“

München 7.-8. Juli 2005

Technik war lange Zeit *das* Erfolgs- und Gestaltungsfeld der Humanisierung: von der NC-Technik Ende der 70er Jahre, über die CNC-Technik in den 80ern bis zu den CeA-Verbünden Anfang der 90er. Die Frage meines Inputs: Stehen wir – angesichts der zunehmenden Informatisierung – am endgültigen Ende oder gelingt ein neuer Anfang der Humanisierungsdebatte?

Software durchdringt immer mehr Produkte, Prozesse, Branchen – ein beliebtes Statement in Sonntagsreden, Feuilletons und Forschungsprogrammen. Weniger im Fokus der gesellschaftlichen Wahrnehmung stehen zwei m.E. wesentliche Widersprüche: Während das *Gestaltbare* rasant zunimmt, wird es um den Diskurs über die *Gestaltung* und der *Gestaltbarkeit* der Technik immer leiser. Gleichzeitig klafft ein immer größerer Gap zwischen dem Humanisierungspotenzial der Technik einerseits und der Realität ihres Einsatzes andererseits.

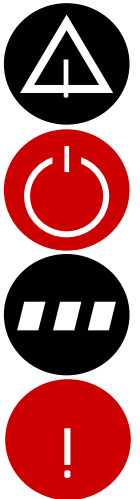
Trotz oder vielleicht auch wegen dieser Widersprüche scheint sich die Humanisierungsdebatte vielleicht noch nicht aus-, zumindest aber auf Stand-by geschaltet zu haben. Technikgestaltung findet nur noch dort statt, wo sie ökonomisch motiviert ist: In den Forschungslabs großer Unternehmen und in hippen Markt- und Trendforschungsinstituten. Es geht um Usability, Lifestyle und Akzeptanz. Das Objekt ist der end-consumer – Kauf nicht Nutzung steht im Zentrum des Interesses.

Analog zu unserer letzten KOPRA-Tagung können wir auch die Allgegenwart der verschwindenden Technik konstatieren. Durch Informatisierung ist Technik allge-

genwärtig und gleichzeitig aus der Gestaltungsperspektive weitgehend verschwunden. Auch der Informatisierungsdiskurs fängt dieses Gestaltungsvakuum nicht auf: Er erweist sich zumindest auf einem Auge als blind. Weitgehend empirielos argumentierend, negiert er gleichermaßen die Konkretheit und vor allem die konkrete Unterschiedlichkeit von Arbeit und von technischen Artefakten.

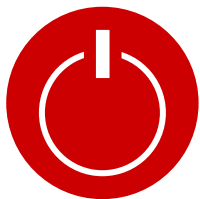
So ist sich die mit kritischem Anspruch auftretende Zeitdiagnostik (von Lash bis Lazzarato, von Hardt/Negri bis Castells) einig [1]: Das universelle Werkzeug Computer mache Arbeit homogen. Arbeit als abstraktes Symbolhandling werde nicht nur in Form, auch im Inhalt abstrakt. Vor dem Computer also werde alle konkrete Arbeit grau. Wo aber alles eins und gleich und abstrakt geworden ist, läuft jede Humanisierungsperspektive in die Sackgasse.

Soll Gestaltung und Gestaltbarkeit von Arbeit und Technik wieder ein Thema werden, brauchen wir sozusagen eine HdA reloaded: Ob sie mit diesem Label auf den Plan tritt oder nicht – eine kritische und an den konkreten Phänomenen ansetzende Gestaltungsdebatte trifft erstens auf veränderte Vorzeichen, sie braucht zweitens (auch) neue Strategien, sie hat drittens neuartige Beschränkungen zu bewältigen und sie muss schließlich ein verändertes – reflexives – Selbstverständnis entwickeln. Das werde ich kurz skizzieren.





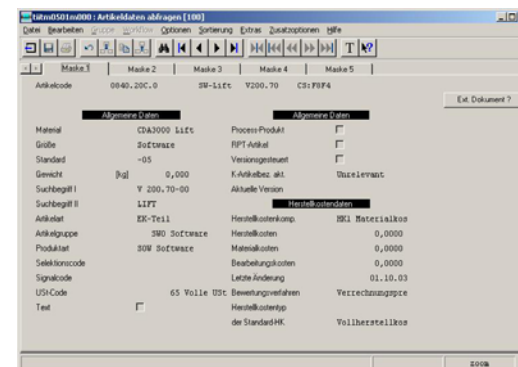
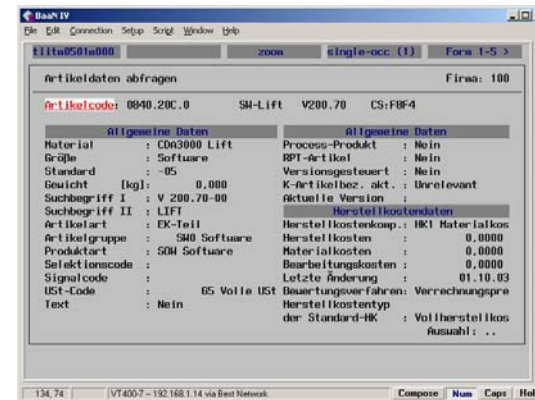
Die allgemeinen ökonomischen und politischen Rahmenbedingungen sind generell derzeit nicht gerade gestaltungsförderlich – Nick Kratzer hat das Wesentliche dazu schon ausgeführt. Ich nenne hier nur einige **veränderte Vorzeichen**, die für einen HdA-Reload relevant sind: Wir haben es zu tun mit einer neuen Qualität gesetzter technischer Rahmenbedingungen und Pfadabhängigkeiten: Dazu zählen De-facto-Standards bei Betriebssystemen und Anwendungssoftware (Windows, SAP) oder die Dominanz der WIMP-Bedienmetapher (Windows, Icons, Menue, Point). Ineffizienz, Fehlerbehaftetheit, Sicherheitslücken und Unzuverlässigkeit gelten bei IT als partiell zu akzeptierendes Schicksal. Ebenso die Normalität ignoriierter Ergonomierichtlinien. Gestaltungswille und Humanorientierung werden begründungspflichtig. Mögliche Bündnispartner einer neuen HdA sind entweder ohne erkennbare Relevanz im politischen und/oder betrieblichen Bereich (s. partizipatives Design) oder ohne Interesse für alternative Gestaltungspfade auf der Nutzungsseite (z.B. OpenSource).



Ein HdA-Reload braucht – gerade angesichts dieser veränderten Vorzeichen – **zwei inhaltliche Strategien**. (1) Alte HdA-Kriterien zur Technikgestaltung sind längst kein alter Hut. Wo immer man sich Technik an Arbeitsplätzen konkret ansieht – ob in der Industrie, im Einzelhandel, im Dienstleistungsbereich:

Um die Ergonomie ist es schlecht bestellt. Ein Beispiel aus aktueller Empirie. So sieht die ASCII-Oberfläche des ERP-Systems Baan aus:

Zugegeben, das System ist so seit 1997 im untersuchten Unternehmen im Einsatz. Da gibt es schon Neues: So z.B. sieht die so genannte grafische Darstellung des neueren WinBaan aus.



Was wir in Zeiten von Windows-Dominanz und meist ergonomisch steinzeitlichen webbasierten Oberflächen als

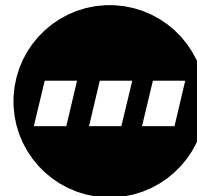
erste Strategie brauchen, ist eine ernst gemeinte Reanimation „alter“ HdA-Kriterien!

Das ist die eine Realität. Die andere sind neue technische Möglichkeiten, die das Verhältnis zwischen Mensch und Maschine und unsere Vorstellung davon völlig verändern: e-Mobility (d.h. die weitgehende Mobilität nicht nur von Personen sondern auch von Arbeitsgeräten und vor allem Arbeitsinhalten); weitgehend autonom agierende Soft-

wareagenten, an die wir unsere Aufgaben delegieren; vielfältige Formen der nicht sichtbaren Allgegenwart des Computers. Und schließlich sind Datenhandschuh und Cyberbrille nur ein Aspekt von neuen intuitiven Bedienoptionen „mit allen Sinnen“ [1].

(2) Für diese Bandbreite an neuen technischen Möglichkeiten brauchen wir eine zweite Strategie – die Entwicklung von Kriterien neuer Qualität. Je informativer Arbeit wird, desto komplexer wird sie und die Anforderung an die Subjekte an den Umgang mit Unwägbarkeiten steigt. Die Kompetenzen dafür bilden sich aus dem sinnlich-erfahrbaren Umgang mit den eigentlichen Gegenständen der Arbeit. Diese Nähe ist ein HdA-Kriterium neuer Qualität. Damit eng verbunden: die Förderung statt Substitution informeller Kooperation und die Herstellung von Transparenz bzgl. der Potenziale und der Logik der Systeme. Schließlich haben uns post-tayloristischen Produktionsformen „lean“ Organisationen gebracht, aber keine lean IT: Verschiedene Anwendungen, Bedienlogiken, Betriebssysteme, Software-Architekturen, Informations- und Kommunikationstools existieren neben-, über- und miteinander. Humanisierung kann heute auch bedeuten: „work based simplifying“ – d.h. eine an der Arbeitsaufgabe orientierte neue Übersichtlichkeit [2].

Kommen wir zu **vier neuartigen Beschränkungen**, die ein HdA-Reload zu bewältigen hätte. Die Verzahnung von IT-Technik, Organisation und den globalen Finanzmärkten verändert die strate-



gische Rolle der Betriebe. Sie verlieren an Gestaltungsautonomie bezüglich Organisation und Technik [3]: Es fehlt der HdA zunehmend der betriebliche Akteur der Gestaltung. Technik ist auf der Nutzungsseite zunehmend IT-geprägt. Die dominierenden Technologien werden überwiegend von globalen Playern bestimmt. Nationale Regulierungsmechanismen greifen kaum mehr. Die Technikdeterminismusdebatte wirkt nach: Die Industriesoziologie hat sich von Technik als Thema weitgehend verabschiedet – Technik in Konkrektion spielt in den wenigsten Studien eine Rolle [4]. Einer gesellschaftlichen HdA-Debatte fehlen damit – anders als früher – die Experten auf Forschungsseite. Forschungsstrukturell sind Technikentwicklung und Technikgestaltung fast durchgängig institutionell getrennt und weitgehend zeitlich entkoppelt. Hinzu kommt die Dominanz rein verwertungsorientierter Technikentwicklung.

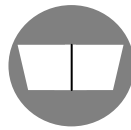
Wo sich die Verhältnisse ändern, muss sich auch eine HdA-Perspektive **vom Kopf auf die Füße** stellen. Vier mir wichtige Aspekte möchte ich zur Diskussion stellen: Technik ist nicht mehr nur Objekt humanorientierter Gestaltung. Im selben Maße, in dem immer mehr Aspekte humanorientierter Gestaltung sich aus regulierten Verhältnissen in die Eigenverantwortung des Subjekts verlagern, könnte/sollte Technik auch supportiv wirken um das Subjekt in der eigenen Gestaltung einer humanorientierten Arbeit zu unterstützen. Das gilt gerade im Hinblick auf klassische HdA-Kriterien.



Informatisierung wirkt weder einseitig subsumierend noch emanzipierend. Und sie wirkt – anders als andere Techniken – multidimensional und widersprüchlich auf die zwei Seiten des Subjekts: Arbeitskraft und Arbeitsvermögen [1]. Ein HdA-reload muss damit stärker als bisher die Fähigkeit zu einem dialektischen Blick entwickeln und diesen konkret und empirisch anwenden [5] Was human ist, liegt nicht mehr auf der Hand, sondern muss neu (und zwar wohl immer wieder aufs Neue) definiert werden. Es geht nicht um einen einmalig zu leistenden Reload, sondern sozusagen um Revolution der HdA in Permanenz. Und: es gibt keine Instanz mehr jenseits des Subjekts, die konkret und situativ entscheiden könnte, was je human ist. Dreh- und Angelpunkt einer humanorientierten Gestaltung wird damit – mehr als bisher – das einzelne Subjekt. Arbeitsforschung und Arbeitswissenschaft müssen ihre eher fürsorgliche Attitüde aufgeben und das Subjekt aus seiner – wenn auch gut gemeinten – Unmündigkeit entlassen.

Ob es in Zeiten der entfesselten Informatisierung beim Ende oder Stand-by der Humanisierungsdebatte bleibt, oder ob ein neuer Anfang gelingt, liegt nicht zuletzt an Akteuren, wie sie hier um den Tisch versammelt sind. Unabhängig von den je realen Durchsetzungsmöglichkeiten gilt: Die kritische Diagnose von Informatisierung braucht mehr denn je eine humanisierungsgeordnete Gestaltungsperspektive. Gestaltung aber ist immer auch Technikgestaltung. Und die geht alle kritischen und humanisierungsorientierten Akteure etwas an. Denn u.a. im

und durch den Umgang mit (technischen) Arbeitsmitteln bildet sich das Arbeitsvermögen der Subjekte aus und hier entscheidet sich letztlich, ob sich subsumierende oder emanzipierende Tendenzen durchsetzen. Was ein Reload der HdA für uns alle hier am Tisch – d.h. für Akteure aus Forschung, Forschungsförderung, Politik und den Sozialpartnern – zukünftig bedeutet oder von uns erfordert – das möchte ich mit Euch/Ihnen gemeinsam diskutieren. ●



- [1] Pfeiffer, S. (2004): Arbeitsvermögen. Schlüssel zur Analyse (reflexiver) Informatisierung. Wiesbaden: VS.
- [2] Pfeiffer, S. (2004): Arbeitsvermögen und Domänen der Informatisierung – Konsequenzen für die Gestaltung von Arbeitssystemen. In: Rößen, P.; Rauner, F. (Hg.): Domänenspezifische Kompetenzentwicklung zur Beherrschung und Gestaltung informatisierter Arbeitssysteme, Bielefeld: Bertelsmann, 19-30.
- [3] Pfeiffer, S. (2003): SAP R/3 & Co – Integrierte Betriebswirtschaftliche Systeme als stille Helferlein des Lego-Kapitalismus. In: Flif-Kommunikation, H3, 20. Jg., S. 9-13.
- [4] Pfeiffer, S. (2001): information@WORK. Neue Tendenzen in der Informatisierung von Arbeit und vorläufige Überlegungen zu einer Typologie informatisierter Arbeit. In: I. Matuschek u.a. (Hg.): Neue Medien im Arbeitsalltag, Wiesbaden: VS, 237-255.
- [5] Pfeiffer, S. (2005): Wissen, Information und lebendige Arbeit in der Wissensökonomie. Reanimation der Dialektik von Gebrauchs- und Tauschwert und Implikationen für die Arbeits- und Industriesoziologie. In: Moldaschl, M. (Hg.): Wissen und Innovation – Beiträge zur Ökonomie der Wissensgesellschaft. Marburg: Metropolis (im Erscheinen).

Mehr Infos zur Tagung und zum Projekt:

www.kopra-online.de | www.isf-muenchen.de | www.sabine-pfeiffer.de |

ISFMÜNCHEN