

Technik, die Nutzergruppen zu ihrem kritischem Gebrauch anregt

Manfred F. Moldaschl and Christian Traubinger

Lehrstuhl für Innovationsforschung und nachhaltiges Ressourcenmanagement (BWL IX)
Fakultät für Wirtschaftswissenschaften
TU-Chemnitz

Reflexive Consulting & Research
82008 München Unterhaching

moldaschl@wirtschaft.tu-chemnitz.de
traubinger@refcor.de

Abstract: Nutzerbedürfnisse und Nutzungsweisen sind, das hat auch die neuere Innovationsforschung gezeigt, schwer zu antizipieren. Diese Erkenntnis mündete einst in das Konzept des Rapid Prototyping - ein neues Konzept der Interaktion von Software-Entwicklern und Anwendern. Sie findet sich neuerdings in Konzepten der user-driven innovation wieder, die mit Methoden wie dem crowd sourcing wiederum einen (relativ) neuen Modus der Interaktion von Entwicklern und Anwendern etablieren. Es geht hier um offene und flexible Entwicklungsstrategien, die Entwicklern bzw. Produktanbietern zugleich große Vorteile der Akzeptanz sowie Chancen einer mehr oder weniger kostenlosen Aneignung fremden Wissens bieten.

Ob dies gelingt, ist an viele Voraussetzungen und Durchführungsbedingungen gebunden. Das Beispiel des Wissensmanagements bzw. entsprechender Wissensmanagementsysteme zeigt das deutlich: der Zyklus von hochfliegenden Erwartungen bzw. Verprechungen und äußerst ernüchternden Ergebnissen wurde mittlerweile mehrfach durchlaufen (nach Prusak wird derzeit die dritte Generation solcher Systeme angeboten). Es existieren zahlreiche Barrieren, die Benutzer ganz anders handeln lassen als sich Entwickler und Systembetreiber das vorgestellt haben. Die reine Portierung von Geschäftsprozessen auf das Internet löst nicht die grundlegenden Probleme der Kooperation, des Wissensaustauschs und der Kodifizierung, des Vertrauensaufbaus, der konstraintentionalen Nutzung, und so fort. Ohne ein so-zialwissenschaftliches Verständnis der sozialen Prozesse, die mittels Software unterstützt, werden sollen - rationalisiert oder qualitativ verbessert - wird die Softwareentwicklung immer wieder in solche Sackgassen laufen.

Ausgehend von einem Ansatz sozialwissenschaftlicher Technikkritik und der Analyse sozialen Lernbarrieren arbeiten wir an Prinzipien der Softwareentwicklung (bzw. generell der Technikentwicklung), die keiner der herrschenden Logiken folgen. Weder der Top-Down-Logik, die einen bestimmten Nutzen antizipiert, um diesen in technischen Funktionalitäten zu operationalisieren - woraufhin sie immer wieder durch Ablehnung oder unvorhergesehene Nutzungsweisen überrascht wird. Noch der "alternativen", partizipationistischen Bottom-Up-Logik, die sich nur als Übersetzung und technischen Vollzug divergierender Nutzerwünsche versteht - und die über Patchwork kaum hinauskommen kann. Auch die nahliegende Idee des "Beides", des "Dritten Weges", des Kreislaufs etc. ist nicht unser Thema - das ist schlicht selbstverständlich.