

Autor: Kübler, Hans Dieter.

Titel: *Zauberwort „Information“. Warum theoretische Diskurse auch in bibliothekarischen Kreisen not tun.*

Quelle: Fachbereich Bibliothek und Information der Fachhochschule Hamburg (Hrsg.): *Biblionota. 50 Jahre bibliothekarische Ausbildung in Hamburg - 25 Jahre Fachbereich Bibliothek und Information.*

Die Veröffentlichung erfolgt mit freundlicher Genehmigung des Autors.

Hans-Dieter Kübler

Zauberwort „Information“. Warum theoretische Diskurse auch in bibliothekarischen Kreisen not tun.

Inhaltsverzeichnis

1 'Information' in der bibliothekarischen Diskussion.....	4
2 Theoretische Konfusionen.....	9
3 Annäherungen aus ökonomischer und soziologischer Sicht.....	13
3.1 Ware Information.....	13
3.2 Wachsende soziale Disparitäten und Wissensklüfte.....	19
4 Mikroskopie von Information.....	25
5 Wissensuchende – die noch immer unbekanntes Wesen.....	28
6 Epilog: Auf dem Weg zur virtuellen Information?.....	33
Literatur.....	35

"Der Computer hilft nicht, die Realität zu bewältigen, er hilft nur, seine Realität zu bewältigen" (Palzer 1995, S. 156)

Kaum ein andere Vokabel wird heute so häufig gebraucht wie 'Information'; meist geschieht es bedenkenlos, selbstverständlich, so als ob alle wüßten, was gemeint ist; oft benutzt man sie euphemistisch, als autoritätsheischende Chiffre, die jede Nachfrage erübrigt; seltener wird sie auch aus Verlegenheit oder heuristisch verwendet, wohl wissend, daß seine Klärung schwierig, wenn nicht unmöglich ist, mithin aus Mangel besserer Möglichkeiten, und hoffend, daß sie nicht genauer präzisiert und inhaltlich konkretisiert werden muß.

Seit der globale Bau der "Information Super Highways" und damit die Etablierung der Informationsgesellschaft vom amerikanischen Vizepräsidenten Al Gore zur offiziellen Maxime amerikanischer Politik erhoben wurde und nun, auf dem sogenannten G 7-Gipfel Anfang März 1995, von allen mächtigen Industrienationen, besonders ihren führenden Elektronik- und Medienkonzernen, übernommen wurde, dürfte der Informationsbegriff weiter inflationieren und noch selbstverständlicher kursieren; besonders seine unzähligen Bindestrich-Versionen erwecken den kaum mehr anzweifelbaren Eindruck achtungsgebietender, konkreter Semantik, ja definitiver Gewißheit: Information ist Ware, Ressource und "Mehrwert" zugleich, soll sogar zum wirtschaftlichen und persönlichen Erfolg gereichen (Frese 1995, S. 62f).

Informationsmärkte boomen enorm und unaufhaltsam, Informationsdienste sind angeblich für alle da und für alle zugänglich; Informationsbeschaffung und -verarbeitung avanciert zur wichtigsten instrumentellen Tätigkeit, Informationsvermittlung rechnet zu den zukunftssträchtigen Spezialprofessionen, ja selbst eine Informationsdidaktik wird gefordert, um noch nicht hinreichend informationskompetente Benutzer oder Rezipienten fit für die neuen Informationstechnologien und -angebote zu machen.

Auch in bibliothekarischen Kreisen verwendet man dieses Zauberwort unentwegt, mindestens ebenso gedankenlos und selbstverständlich. Da werden – um ein beliebiges Beispiel zu nehmen, in diesem Fall: der Bericht über eine Satellitenkonferenz zwischen VertreterInnen der Library of Congress und denen der Amerika-Gedenkbibliothek am 20. September 1994 zum einschlägigen Thema "The Information Superhighway und seine Auswirkungen auf Bibliotheken" (Rusch-Feja/Lux 1995) – Informationen "beschafft", "erfaßt", "...greifbar" gemacht; eo ipso sind sie "vorhanden", "verstreut" und "vernetzt" ' sie haben "Inhalte" und "Formen", und sie sollen "organisiert" und "angewendet" werden mittels eines Computers – dessen Handhabung allerdings einen Schulabschluß

voraussetzt. Und all die neuen Technologien bewirken "eine gewisse Trennung zwischen den bisherigen und den zukünftigen Informationsaufgaben" der Bibliotheken (ebd. S. 78).

Schon sechs Jahre zuvor hat etwa W. Umstätter (1989) unter der Fragestellung "Was verändert die Informationstechnologie in den Universitätsbibliotheken?" im selben Duktus postuliert: "Informationsmanagement" müsse zur "eigentlich realen Aufgabe des Bibliothekars von heute" werden (ebd. S. 208); vor allem müsse sich dieser dem "Hauptproblem der nächsten Jahrzehnte" stellen, nämlich nicht mehr "nur alle Informationen unbesehen aufzuheben, sondern die Redundanz weitestgehend zu eliminieren". Dies werde eine bedeutsame Aufgabe der "Methodik der Bibliothekwissenschaft" werden (ebd. S. 213).

Nun könnte man solche Formulierungen mit der Beschwichtigung abtun, es handele sich um pragmatische, berufstypische Verkürzungen und chiffrhafte Verständigungen von Insidern über einen Sachverhalt, den jeder kennt und von dem jeder weiß, daß er komplex und vage ist. Außerdem wäre schon vieles klarer, wenn statt Informationen Informationsträger, Informationstechnologien oder Informationsquellen angeführt, wenn also die materiellen, technischen und/oder institutionellen Dimensionen der Information hervorgehoben werden und nicht die semiotischen, wissenstheoretischen, kognitiven, kommunikationswissenschaftlichen Aspekte – oder welche Disziplinen sonst beim Terminus 'Information' assoziiert werden können. Doch ganz so einfach und umstandlos dürfte man dem Dilemma und dem Verdacht nicht entgehen können, daß hinter den Verkürzungen unabsichtliche oder womöglich auch geringgeachtete Fehlsichten, wenn nicht abwegige Verdinglichungen höchst komplizierter Prozesse stecken.

Gefragt werden muß nämlich heute, und zwar unter der ungestümen Expansion der Informationstechnologien und der nicht minder vehementen technischen Intensivierung von Informationsprozessen nachdrücklicher denn je,

- was unter Information konkret verstanden wird, genauer: wie Menschen sich informieren, weil erst auf dieser Grundlage eruiert werden kann,
- welche Funktionen, Chancen, aber auch Risiken Informationstechniken wahrnehmen und – noch eingeschränkter und präziser –,
- welche speziellen Aufgaben Bibliotheken und BibliothekarInnen als angestrebte Informationsspezialisten im Kontext diverser 'Informationsagenturen' sich vornehmen können und letztlich auch müssen, um ihre Position, Funktion und

Anerkennung in diesem grundlegenden Wandel und in der voraussichtlich neuen Gesellschaftsformation zu behaupten.

Denn wenn die Veränderungen, die mit der sog. informationstechnologischen Revolution einhergehen oder von ihr ausgelöst werden, in allen Bereichen menschlichen Lebens so fundamental und weitreichend sind, wenn sie bis in die elementaren Lebens- und Kognitionsdimensionen des Individuums vordringen, wie immerfort prognostiziert wird, dann müssen auch die Forschungsfragen neu und radikal gestellt werden. Denn erst auf ihrer Basis lassen sich Lösungen vorstellen und ausgestalten – zumal für Institutionen wie die Bibliotheken, die als überkommene Informations- und Wissensagenturen ebenfalls prinzipiell von jenem Wandel betroffen sind, die aber – als ökonomisch am Rande stehend – nicht per se zentrale Funktionen dabei attestiert bekommen und sich immer wieder werden fragen lassen müssen, was ihr besonderes, öffentlich zu alimentierendes Aufgabenfeld ist und sein kann.

Die Vision des weltweiten Online und des souveränen Nutzers vom häuslichen Terminal aus bestärkt und ermuntert nicht gerade den Anspruch, zentrale, öffentlich subventionierte und überaus teure Vermittlungsagenturen mit einem qualifizierten, aber auch aufwendigen Personal aufrechtzuerhalten. Insofern sind die hier aufgeworfenen Fragen nicht nur intellektuelle Spielereien von Grundsatzforschern, sondern auch unabdingbar für das künftige Selbst und Funktionsverständnis von Bibliotheken. Natürlich kann ein solches Vorhaben in einem Essay wie diesem nur cursorisch und thesenhaft angerissen werden; aber dieses Thema bleibt sicherlich noch lange auf der Agenda all derer, die sich mit Information beschäftigen.

1 'Information' in der bibliothekarischen Diskussion

Nun sind solche Überlegungen, ja sogar Versuche der terminologischen Präzisierung gerade in bibliothekarischen Kreisen nicht neu, im Gegenteil, und dieser Vorlauf lässt sich durchaus als Plus gegenüber anderen Berufen verbuchen, sofern er nicht immer wieder stecken geblieben wäre und stecken bleibt: Nach den gründlichen Rekonstruktionen G. Wilberts (1987) sind die definitorischen und funktionellen Klärungen, die ja stets zusammengehören, hier schon länger und penibler geführt worden als anderswo, allerdings mit – nicht nur bis zum Ende der 80er Jahre, sondern wohl auch bis heute – kaum befriedigenden Ergebnissen.

Etwa Ende der 60er Jahre kommt der Begriff Information im Bibliothekswesen verstärkt in Gebrauch, und zwar in zweierlei Hinsicht: Zum einen soll er den herkömmlichen Begriff der Auskunft ablösen, um zu verdeutlichen, daß dieses bibliothekarische Aufgabenfeld mehr (geworden) sei als nur die mehr oder weniger kommentarlose – auch als "passiv" bezeichnete – Beschaffung und Bereitstellung in der Regel gedruckten Materials, also von Literatur. Diese erweiterte Tätigkeit wird vorzugsweise mit dem Terminus der (Informations)Vermittlung belegt, der "zweifelsohne an den Einsatz avancierter Techniken gebunden" ist: "Sie [die Vermittlung] stellt ohnehin allgemeine und spezielle Auskunftsmittel [...] zur Verfügung und berät die Informationssuchenden bei deren Benutzung", definiert der Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen schon zu Beginn der 80er Jahre recht zukunftsorientiert (Informationsvermittlungsstellen 1981, S. 168f).

Zum anderen sollen mit der "Informationsbibliothek" die Nachwirkungen des Richtungsstreites und in seinen Folgen die Vorgaben der Bildungsbücherei überwunden und mit dieser neuen Zielsetzung die Maxime der Dienstleistung hervorgehoben werden. Der Bibliotheksplan von 1973 geht noch einen Schritt weiter und zieht sogar den flexibleren Begriff des Informationszentrums vor (Wilbert, 1987, S. 89). All diesen Bestrebungen liegt das Konzept des Benutzer/der Benutzerin als mündiger Partner/mündige Partnerin zugrunde, dessen/deren Informationsbedürfnisse unvoreingenommen akzeptiert und nach Möglichkeit befriedigt werden (ebd. S. 88). Doch bereits 1984 klagte U. Holler (1984, S. 23) gewiß nicht unberechtigt, die "Informationsbibliothek" sei "in der Bundesrepublik eigentlich nie zu blühendem Leben gelangt", aber "auch nie richtig begraben worden". Zumindest in den diversen neuen Vokabeln wie Informationssystem und Informationsvermittlung lebt ihr intentionaler Gehalt fort, ohne daß man ihren speziellen Konzepten offenbar merklich näher gekommen ist.

Dazu hätte es wissenschaftlicher Grundlegungen bedurft, wie sie R. Kluth schon 1970 kategorial forderte: In die prinzipielle Frage "Gibt es eine Bibliothekswissenschaft?" bezog er nämlich ein, " 1. diejenigen Informationsprozesse zu erforschen und zu beschreiben, an denen die Bibliothek in irgendeiner Form teilhat, 2. die Bibliothek als Informationssystem zu analysieren und zu klassifizieren" (Kluth 1970, S. 237). Besonders die erste Aufgabe setzt kommunikationswissenschaftliche, subjektbezogene Sichtweisen auf die Rezipienten und/oder Benutzer voraus. Dafür wären aber etliche elementare Überlegungen

anzustellen: Sie beginnen bei dem tiefgreifenden, vagen, daher analytisch schwer greifbaren Komplex der Informationsbedürfnisse, vor allem auch bei deren sozialer Genese wie deren persönlicher Konstitution und Perzeption und reichen über die vielfältigen Modi ihrer Artikulation und gesellschaftlichen Wahrnehmung bis hin zu den nicht minder mannigfaltigen und diffizilen Prozessen ihrer Befriedigung, die Apperzeption, Kognition, Verstehen und Applikation einschließen.

Erst wenn ein Individuum das sichere Gefühl hat, das zu wissen, was es wissen möchte, und mit dem, was es wissen wollte, sicher und gezielt umgehen kann, dürfte ein Informationsbedürfnis befriedigt worden sein: "Ein Informationsbedürfnis ist das Gefühl eines Mangels an Wissen", definierte M. Möhr (1979, S. 39) angemessen, "verbunden mit dem Streben, ihn zu beseitigen. Es entsteht in einem Problemlösungs- und Lernprozeß, begleitet diesen und verändert sich dabei fortwährend [... 1. Das Bedürfnis verlangt latent nach einem Kommunikationsprozeß, der entsprechendes Wissen vermittelt."

Mit dieser Formulierung bringt die Autorin einen weiteren Begriff ins Spiel: nämlich den der Kommunikation, der nicht weniger vieldeutig, komplex und umstritten ist (Kübler 1994). Auch er wurde in der bibliothekarischen Diskussion zeitweise traktiert, oft noch in Abgrenzung zu oder gar in Überwindung des schieren Informationsbegriffs bzw. der ihn verwirklichenden Informationsbibliothek. Sein unterstelltes Mehr (als eben nur Information) läßt seine Herkunft erkennen, nämlich von der öffentlichen Bibliothek, in der der Anspruch des Sozialen (Begegnung und soziale Bibliotheksarbeit) wie des Kulturellen (Kulturzentrum und -management) stets mitschwingt und nie aufgegeben wurde. Aber auch M. Möhr unterläuft eine symptomatische Verdinglichung: Nun ist es nicht mehr die Information, die Wissen schöpft oder vermittelt, sondern die Kommunikation. Doch auch sie ist kein statisches, materialisiertes Objekt, erst recht kein eigener Faktor mit selbständiger Absicht und Wirkweise.

Mit der zu Beginn der 70er Jahre ins Leben gerufenen Benutzerforschung als "junge bibliothekswissenschaftliche Disziplin" (Zur Benutzerforschung 1972, S. 81) war just erwartet worden, daß sie vor allem Informationsbedürfnisse und ihre Befriedigung im Sinne von Kluths Votum zu klären versucht; aber auch sie scheint eiliger und bedenkenloser als ursprünglich gedacht ins Lager der Institutions- und Objektfixierung übergewechselt zu sein: Die Informationsbedürfnisse mutierten kurzerhand zu "Informationsbedarfen", die nicht mehr individuell, sondern kollektiv oder gar objektiv

bestimmt werden, und das Streben nach Motivforschung wurde – noch verräterischer – zum Marketing, zur – vermeintlich – gezielten Motiverzeugung und Motivlenkung umgemünzt (Wilbert 1987, S. 81ff).

Daß mit solchen Objektivierungen und Reduktionen die Bibliotheken unversehens ihre besonderen Funktionen und potentiellen Verpflichtungen und Chancen gegenüber den Individuen verlieren und in die oberflächliche Konkurrenz aller anderen 'Informations'-Anbieter geraten, in einen Wettbewerb jedoch, den sie aufgrund ihrer öffentlichen Restriktionen und eben auch noch traditionellen Aufgaben kaum gewinnen können, scheint solch eifertige Verschiebung nicht genügend berücksichtigt zu haben. Das offene, konstruktive Postulat des bibliotheksnahen Informationswissenschaftlers G. Wersig von 1980 (S. 163): "Grundsätzlich sind [...] 'Benutzer' nicht als 'Benutzer' interessant, sondern als Personen mit bestimmten Informationsbedürfnissen, die befriedigt werden müssen, gleichgültig, ob dies über die Benutzung von Informations- und Dokumentationseinrichtungen geschieht oder nicht" – dieses Postulat wie sein Vorschlag, stattdessen besser von "fachlichen Rezipienten" zu sprechen, sind bis heute nicht hinlänglich angenommen, geschweige denn analytisch und praktisch umgesetzt worden.

Überblickt man stattdessen die einschlägige bibliothekarische Diskussion heute, dann kommt in ihr 'Information' immer noch und sogar verstärkt vornehmlich in zweierlei Bedeutungsdimensionen vor:

1. Information als Angebotsfülle, d.h. als wachsende Menge von Publikationen, Titeln oder Seiten veröffentlichter Literatur, inzwischen auch als Flut von elektronisch gespeicherten Daten, seien es bibliographische Nachweise, Faktendaten oder (Voll) Texte oder seien es heutzutage auch schon musikalische Töne, Geräusche, Grafiken, Stand- und Bewegtbilder. Von eifertigen Prognostikern werden diese Zuwächse sogleich zur Wissensexplosion hochgejubelt, die sich angeblich alle fünf Jahre mittlerweile verdoppelt, so als ob die schiere Zahl der gedruckten und/oder publizierten Seiten identisch wäre mit einem kollektiven oder globalen Erkenntnisgewinn oder gar – insgeheim insinuiert – mit einer unaufhaltsamen Steigerung menschlicher Rationalität. Skeptische Stimmen hingegen, die darauf insistieren, daß es mit dem menschlichen Wissen wohl nicht zum Besten bestellt sein kann, wenn man sich die Welt als ganze betrachtet und nach Qualität und Verwertung des Wissens fragt, oder daß viele notwendige Wissenssektoren nicht hinlänglich ergründet werden, selbst wenn sie (über)lebensrelevant sind, und wenn sie erforscht werden, ihre Erkenntnisse längst nicht in Handeln und Vorsorge umgesetzt werden, werden in jenen Extrapolationen meist ignoriert. Allein die Quantität der Informationsträger oder der Datensubstrate imponiert und firmiert als Indikator für Fortschritt. Theorien des Wissens, die Qualität und Relevanz definieren, oder auch nur Theorien von Informationsverarbeitung und -verwendung bedarf es dann kaum mehr.

2. Unter dem Eindruck der immensen Investitionen in Informationstechnologien und in ihre Übertragungssysteme (Netze) wird Information mehr und mehr synonym mit der technischen Infrastruktur gesehen, sei sie das Equipment des individuellen Nutzers oder sei sie das Speicher- und Transfersystem gewerblicher und/oder institutioneller Anbieter: Früher waren es die sozialen, formellen Verbindungen untereinander, von den direkten Beziehungen der Universitäten und Wissenschaftlern bis hin zum Fernleihverkehr der Bibliotheken, heute sind es die elektronischen, weltweiten Vernetzungen, schon Datenautobahnen genannt, die Datenbanken, die Hosts und ihre Marktstrukturen, die Bibliotheksverbände und Online-Möglichkeiten.

Abermals wird nur quantitativ extrapoliert oder gar potenziert, wie viele Daten in solchen Netzen gleichzeitig transportiert werden und um den Globus zirkulieren, welche Kapazitäten die Ausgangs- und Endgeräte verarbeiten und speichern (können), wie viele Treffer man mit dieser oder jener Recherche erzielen kann und welche Datenmenge in welchen Formaten diese oder jene Datenbank vorhält. Was es für Daten sind, also welche Qualität und Relevanz, welche Reichweite und welche Tiefe, womöglich auch welche Tendenz und welche Prämissen sie haben und was die Nutzer oder Rezipienten mit ihnen anfangen können oder auch sollen, das interessiert fast nur noch jene Skeptiker oder Kulturbeflissene.

Aber es müßte auch jeden umtreiben, der Informationsbedürfnisse befriedigen will und der seine bzw. die Existenz seines Berufes und seiner Einrichtung vorzugsweise dadurch legitimiert, daß er solche Befriedigungen herzustellen vermag. Mithin bedürfte es auch theoretischer Überlegungen, wie Informationsbedürfnisse aufkommen, wie sie subjektiv wahrgenommen, wie Informationen verarbeitet, verstanden und zu Wissen werden oder – in der noch anderen Terminologie des sogenannten Konstruktivismus – überhaupt erst konstruiert werden. Die verengte oder gar ausschließliche Perspektive auf Angebote oder Infrastrukturen ignoriert nicht nur solche Prozesse, sie camoufliert sie in verdinglichender Faszination: Wenn alles beim Nutzer technisch vorhanden ist und/oder angekommen ist, dann scheint die Informationsaufgabe erfüllt. Doch überkommene bibliothekarische Arbeit wußte bereits, daß die Bereitstellung des Bestandes noch keine Leseerfolge und Gratifikationen zeitigt. Bei den neuen elektronischen Beständen droht diese Einsicht verloren zu gehen – nur weil sie vordergründig näher am Benutzer sind, weil dieser ihre technische Fassung häufig selbst bedienen und in Gang setzen kann, aber auch meist kleinlaut und verwirrt verschwindet, wenn sein Bedürfnis unbefriedigt bleibt.

2 Theoretische Konfusionen

"Die Welt enthält keine Information, die Welt ist, wie sie ist", konstatierte Heinz von Foerster, Begründer der Kybernetik zweiter Ordnung, und der Essener Philosoph und Medienästhet N. Bolz (1994, S. 306), inzwischen vielgefragter, medienpräsender Apologet der neuen Medienwirklichkeit, pflichtet ihm bei: "Streng genommen [...] kann man Information gar nicht speichern, weil sie allein in der Beobachtung von Dokumenten, in Interaktionen mit der Welt entsteht [...] Wir haben es also nicht mit der Welt, sondern immer nur mit den Dokumenten der Speichermedien und Archive zu tun."

Und noch ein weiterer Blick über die fachlichen Grenzen hinaus irritiert das eingespurte professionelle Selbstverständnis: "Eine Bibliothek sammelt Bücher, keine Informationen" behauptet kategorisch der Siegener Literaturwissenschaftler S. J. Schmidt (1994, S. 615), der inzwischen als ein kreativer Begründer und/oder Weiterdenker des Radikalen Konstruktivismus gilt, der modernen, derzeit am heftigsten diskutierten, nicht-naturalistischen, kognitivistischen Erkenntnistheorie. Denn nach Schmidt -gibt es 'Information, Bedeutung oder Sinn [...] nicht in den Medienangeboten, sondern nur im kognitiven System, 'in den Köpfen von Menschen'" (ebd., S. 615).

Denn "Jedes kognitive System", ergänzt der Psychologe G. Rusch (1994, S. 67), muß "über [...] chemophysikalische Veränderungen in den Sinneszellen seiner Sinnesorgane Informationen (z.B. in Gestalt von Sinneswahrnehmungen) sozusagen hausintern erzeugen", erst der vielseitige, flexible Einsatz der kognitiven Strukturen in der Interaktion mit sich selber, aber auch in den konstruierenden Interaktionen mit der immer schon wieder kognitiv konstruierten Wirklichkeit schafft Informationen.

Die Vorstellung, daß Information zwischen kognitiven Systemen durch sprachliche Interaktion übertragen oder ausgetauscht oder daß sie gespeichert oder entnommen werde, weil sie in Informationsträgern oder Medien sowohl eingelagert werden könne als auch in ihnen enthalten sei, sei irrig. Sie ist der schon früh aufkommenden technischen Variante der Informationstheorie, nämlich der von den Ingenieuren C. E. Shannon und W. Weaver 1949 formulierten sogenannten mathematischen Nachrichtentheorie entlehnt, aber bis heute nicht hinreichend aus den allgemeinen theoretischen Konzepten getilgt: "Ähnlich dem Energiekonzept in der Physik, das nicht in Bezug auf spezielle Energieformen, sondern als Maß mechanischer Arbeit definiert ist", kritisiert der amerikanische Kommunikationswissenschaftler K. Krippendorf (1994, S. 93f.), "bestimmt sich Information

hier [in Shannon/Weavers mathematischer Informationstheorie, HDK] weder als Bedeutung noch als Materie. Es ist ein Maß für die logische und intellektuelle Arbeit, die eine Mitteilung im Zusammenhang des als möglich Erwarteten leisten kann. [...] Historisch gesehen liefert Shannons Theorie quantitative Begriffe wie 'Informationsübertragung', 'Kanalkapazität', 'Redundanz', 'Äquivokation' und 'Rauschen' – ein Vokabular, das sich rasch in vielen Disziplinen ausbreitete. Unter dem Einfluß dieser Theorie wurde beispielsweise der Computer nicht länger als Addiermaschine gesehen, sondern als Logikmaschine, von der man meinte, sie könne Entscheidungen treffen und Informationen verarbeiten. Organe, insbesondere das menschliche Gehirn, wurden nun beschrieben als komplexe Nervensysteme zur Informationsverarbeitung. Hören, Denken und Sprechen wurden dargestellt als die Encodierung und Decodierung signifikanter Muster (als Vorstellungen im Nervensystem). Bibliotheken wurden zu Depots gesellschaftlicher Information, zu Sammelstellen des Wissens, das eine Kultur zu unterstützen in der Lage ist."

Gewiß ließe sich diese exemplarische Liste von technizistischen Hypostasierungen in der Nachfolge nachrichtentechnischer und kybernetischer Modelle beliebig verlängern. Doch was bei der technischen Verkoppelung von Apparaten durchaus Sinn macht, greift für die Beschreibung und Erklärung zwischenmenschlicher Information und Kommunikation zu kurz: "Denn anders als z.B. Telefonapparate oder Computer sind Menschen intelligente, kognitiv autonome und konstruktive Systeme, deren Verhalten z.B. in Kommunikationssituationen nicht einfach durch Ereignisse in ihrer Umgebung determiniert ist", weiß der Psychologe G. Rusch (1994, S. 67). Aber – so muß man zurückfragen – was tun denn Telefonapparate und Computer allein, ohne die Bedienung von Menschen? Wohl nichts. Also sind jeweils Menschen die Bestimmenden, auch wenn sie sich solch technischer Geräte bedienen.

Demnach bedarf es einer integrierten Theorie, die technische Modelle der Informationsübertragung mit den kognitiv-kommunikativen der humanen Informationskonstruktion konstitutiv verbindet. Auch die systemtheoretische Rede von den kognitiven Systemen – alias Menschen –, die der radikale Konstruktivismus übernimmt und weiter pflegt, trägt kaum zur Subjektivierung – euphemistisch: zur Humanisierung – der Theorie menschlicher Information bei, sondern leistet eher einer – freilich noch abstrakteren – Hypostasierung der Zusammenhänge Vorschub.

Symptomatisch hatte demnach der Begründer der modernen Systemtheorie, der Bielefelder Soziologe N. Luhmann, die Menschen bereits rigoros aus der Kommunikation eskamotiert: "Der Mensch kann nicht kommunizieren, nur die Kommunikation kann kommunizieren" (Luhmann 1990, 3 1), lautet die kategorische Sentenz. Sie ist gemeinhin unverständlich, läßt sich allenfalls in Luhmanns Systemtheorie verorten, ohne dadurch plausibler zu werden: Selbst seinem Adepten S. J. Schmidt sind solche Axiome zu hermetisch und apodiktisch; sie kennzeichnen nur eine recht eingeschränkte, wenn nicht amputierte Perspektive auf Gesellschaft, Bewußtsein und Kommunikation: "Gegen seine [Luhmanns] Behauptung, nur Kommunikation könne kommunizieren, wird hier (gestützt auf Luhmanns eigene Kommunikationsdefinition) die Behauptung gesetzt, nur Aktanten (gesehen als Kommunikanden, nicht als 'komplette Menschen', die in differenzierten Gesellschaften nicht vorkommen (können)) kommunizieren, d.h. sie nehmen Kommunikationsofferten an, verarbeiten sie kognitionsspezifisch und setzen sie in neue Kommunikationsofferten bzw. sinnvolle Handlungen um" (Schmidt 1994, S. 612).

Doch auch diese Version macht nicht schlauer, mutet ebenfalls präventiv und undurchsichtig an. Außerdem widerspricht sie der eigenen, so hochgehaltenen Theorie des radikalen Konstruktivismus, die ja den Terminus 'Verarbeitung von Kommunikation' schon als zu technizistisch, objektivistisch und eindimensional ablehnt: Verarbeitet kann nur etwas werden, was a priori in irgendeiner Form vorhanden ist.

Abermals stellt sich heraus und wird bestätigt, daß sich die elementarste Fähigkeit und auch Notwendigkeit des Menschen, nämlich zu kommunizieren, sich auszutauschen, zu verstehen und Verständnis zu finden, in den hypertrophen Termini einschlägiger Disziplinen und Ansätze als kompliziert, mysteriös, ja eigentlich als unerklärlich darstellt. So kann noch immer als Zustandsbeschreibung gelten, was G. Wersig schon 1973 (S. 16) konstatierte: "Der Ausdruck 'Information' degenerierte [und degeneriert, HDK] immer mehr zur Leerformel [...] So verwundert es heute nicht, wenn man überall von 'Informationsflut' und 'Informationslawinen' liest, die von 'informationslogischen Automaten', ja sogar 'Informationsbanken' gebändigt werden sollen." Offensichtlich besteht dieses Dilemma fort, auch wenn sich G. Wersig (1993, S. 159) zwanzig Jahre danach den pragmatischen Informationsbegriff R. Kuhlens (1990) zu eigen macht und nun "Information" als "Wissen in Aktion" definiert.

Denn zugleich räumt G. Wersig ein, daß "die enormen Fortschritte der Informatik und der Telekommunikation [...] Wissen insgesamt nicht verfügbarer gemacht [haben], sondern bestenfalls einige weniger wichtige Erscheinungsformen; die organisatorisch-institutionelle Förderung der Wissensbereitstellung hat sich nur einen eingegrenzten Wirkungskreis schaffen können, dessen Faszination längst erloschen ist" (Wersig 1993, S. 159).

Demnach bleibt das Grundproblem, das höchstens "besser sichtbar geworden" ist: "Wissen ist ein universell vorhandenes Phänomen mit ganz unterschiedlichen Strukturen, die Modelle von Welt darstellen. Dieses Wissen wird zu Zwecken des Handelns benötigt und umgesetzt" (ebd.).

Aber was heißt Aktion konkret? Wessen Aktion und was für ein Wissen? Wiederum wird man den Verdacht nicht los, daß hier nur verbale Zirkulation betrieben wird, Austausch von letztlich inhaltsleeren, beliebigen Termini, bis ihre Rotation den Eindruck von Substanz und Präzision vorzutäuschen vermag. Jedenfalls bleibt festzuhalten: Weder Information noch Kommunikation lassen sich auf die Existenz und die Funktion von Technik verkürzen; solange nicht sozial konkret und für das Individuum klar rekonstruiert werden kann, was bei Informations- und Kommunikationsprozessen geschieht, sind alle Postulate und Visionen substanzlos, bleibt der informierte und souveräne, technisch wie sozial kompetent agierende Benutzer Leerformel, bestenfalls Utopie.

3 Annäherungen aus ökonomischer und soziologischer Sicht

Womöglich mag es beckmesserisch und starrsinnig anmuten, auf solche essentiellen Klärungen zumal ganzheitlicher Art zu drängen. Gute wissenschaftliche Tradition hat es, bei solchen fast aussichtslosen Fällen bereichsspezifische Zugänge und funktionale Sichtweisen zu wählen, um sich einem Sachverhalt mehrperspektivisch und approximativ zu nähern, ohne sogleich darauf zu insistieren oder gar zu erwarten, ihn substantiell zu erfassen. Ebenso Usus ist es dabei, sich der Sichtweisen damit befaßter oder dazu beitragender Disziplinen zu bedienen, um deren schon bewährte Beschreibungs- und Bewertungskategorien an noch unbekanntem Feldern zu überprüfen und sowohl für die Objektgebiete wie für die anerkannten Kategorien neue Erkenntnisse zu gewinnen. Gleichsam von außen, wiederum fast schon mit objektivistischer Brille läßt sich 'Information' von der Warte der Ökonomie wie von der der Soziologie aus betrachten.

3.1 Ware Information

Notorisch ist schon die Klage, daß Information in der modernen Welt mehr und mehr zur Ware denaturiert, und daß gerade die modernen Informationstechnologien sie nachdrücklich in diese Mutation treiben. Diese Klage ist so richtig, wie sie in ihrer Pauschalität inzwischen analytisch unerheblich geworden ist: Denn Ware war Information schon, seit es den modernen kapitalen Geldverkehr gibt und seit Wissen technisch-maschinell reproduzierbar geworden ist. Lediglich die bislang noch vorhandenen nonkommerziellen Distributionssysteme wie etwa die Bibliotheken haben den prinzipiellen Warencharakter etwa des Buchs camouffiert, da es mithilfe öffentlicher Gelder zuvor vergesellschaftet worden ist. Das regierungsamtliche luD-Konzept in den 70er Jahren, zu sozialliberalen Reformzeiten, wollte diese öffentliche Distribution auf alle Informationsträger, also auch auf Datenbanken und Telekommunikation, ausdehnen – ein Bestreben, das dann politisch den obwaltenden Machtverhältnissen und ökonomischen Wertschöpfungen geopfert wurde.

Mittlerweile, mit der (gewollten) Finanzkrise der öffentlichen Haushalte, die einhergeht mit der angestrebten Verlagerung aller lukrativen, profitlichen Informationsfunktionen in private Obhut, wird diese öffentliche Option – für die Sache selbst ohnehin nur eine Vertriebsvariante – mehr und mehr zurückgenommen oder bei modernen Distributionssystemen gar nicht mehr angestrebt, so daß nicht einmal die Illusion des ideellen Gutes 'Information' aufkommen kann.

Doch in der Zuschreibung des Warencharakters läßt sich die Bestimmung von Information ebensowenig erschöpfen, wie übrigens die jedes anderen Gebrauchsgutes; der jeweilige Gebrauchswert, zumal der subjektive, gehorcht außerdem anderen Konditionen und Bedürfnissen, nämlich denen des Rezipienten und/oder Konsumenten. Und bei einem immateriellen Produkt genauer: bei einem immateriellen Prozeß – wie dem der Information sind Bedürfnisse und Verwertungen noch weniger zu planen und einzuvernehmen als bei einem materiellen Gut. Den Produzenten und ursprünglichen Eigner der 'Information' interessiert diese Verwendung in der Regel ohnehin nicht, sofern und nachdem er den für angemessen gehaltenen Preis bekommen hat. Insofern besteht in der Tat eine gewisse Freiheit des Gebrauchs beim Rezipienten bzw. Konsumenten, freilich im Rahmen des vorgegebenen Angebots.

Von Belang ist aber für ihn die Breite und Offenheit des Informationsangebots, was Medienrechtler mit dem Gebot der Vielfalt für die Medien diskutieren und einfordern. 'Frei' unter den obwaltenden ökonomischen Bedingungen und dem zugleich geltenden Grundrecht der Meinungsfreiheit kann Informationsschöpfung und -verbreitung nur dann sein, wenn zumindest theoretisch jede erdenkliche 'Information' geschöpft und am Markt verbreitet werden kann. Über ihre verfassungswirkliche Freiheit wachen in der Regel pluralistisch zusammengesetzte und/oder juristisch verpflichtete Aufsichten wie Kartellgerichte und Rundfunkräte, die zumindest Monopole zu verhindern suchen.

Für die Informationsmärkte, zumal für die internationalen, existieren solche Kontrollen nicht, und unter den gegenwärtig virulenten Prioritäten, den sog. freien Markt überall wo möglich durchzusetzen und die Deregulation so weit es nur irgend geht, weiter voranzutreiben, dürften sich keine bilden. Demnach kann man für die moderne, elektronisch gestützte Wissensschöpfung und -verbreitung nur hoffen, daß ein gewisser Wettbewerb noch funktioniert, sich keine Monopole bilden oder schon gebildet haben und daher möglichst viele Anbieter möglichst viele Aspekte, Inhalte und Formate eruieren. Etliche Kritiker erachten diese Chancen für reichlich gering, wenn sie sich die Zusammenballung der Wissensagenturen, sprich: Datenbanken, in den USA und deren bereits erreichten Marktanteile vor Augen führen (Schiller 1984).

Wenn Software-Monopolist Microsoft demnächst über ein eigenes Netz herrscht, dann "könnte die Firma binnen kurzem zum Weltpostamt beim Austausch elektronischer Nachrichten werden". Denn nur ein Microsoftgesteuerter Computer kann sich ohne zusätzliche Implementationen in dieses Netz einloggen, und nur ein Microsoft-gesteuerter Computer kann wiederum einen Microsoft-gesteuerten Computer anwählen – alles gegen Gebühr, versteht sich: 500 Millionen Dollar haben die zehn führenden kommerziellen Datendienst-Anbieter bereits 1993 an Umsatz erzielt, und alle Großen der Branche, ob Hardware- oder Software-Produzent oder Medienkonzern oder Netzbetreiber, rüsten inzwischen für das Milliardengeschäft der kommerziellen Datennetze (Foerster/Floh 1995, S. 37). Doch diesen horrenden Konkurrenzkampf können nur wenige gewinnen, die dann noch mächtiger sind. Einen 'Free flow of information', wie ihn die UNESCO in den 70er Jahren für die globale Kommunikation diskutierte und die USA übrigens gegen das Votum der damals schon benachteiligten Länder der sog. Dritten Welt durchsetzen wollten, den

wird es vermutlich nicht einmal mehr bei den Leitungen und Netzen geben, bei den Inhalten schon gar nicht (Steinweg 1984).

3,1 Milliarden DM haben die kommerziellen Dienste in der Bundesrepublik 1994 umgesetzt, jeder Nutzer gab dabei bis zu 450 Mark im Jahr aus (Seth/Fischer 1995, S. 122). Bis auf wenige dürften das vorwiegend gewerbliche und institutionelle Nutzer gewesen sein, auch von den angeblichen über 35 Millionen Mitgliedern am Internet dürften nur wenige Zigtausende aus Deutschland sein. Und mit der angekündigten Kommerzialisierung des Netzes für 1995 dürften etliche Computerfreaks, aber auch wissenschaftliche Nutzer das Interesse an ihm rapide verlieren. 'Kostenlos' war und ist auch Internet nicht, auch wenn dem Wissenschaftler und Studenten keine direkten Kosten entstehen. Denn die Internet-Teilnahme (Anschlußgebühr) und die eventuell anfallenden Abrufgebühren werden aus Bibliotheks- und Informationsbeschaffungsetats bezahlt. Je mehr Internet mit Daten angefüllt wird, auch mit Werbung und kommerziellen Diensten, umso höher steigen die (Telefon)Leitungskosten bei der Recherche in dem unsystematisierten Dickicht, die bis zum Knotenrechner des Netzwerkdienstleisters anfallen (Münch 1994).

Zum eigentlich ersten elektronischen Massenmedium avanciert seit der Jahreswende zumindest hierzulande CD-ROM. Sie ist im Vergleich zu den "eher undurchsichtigen bis furchteinflößenden Netzwerken", erläutert J. Teipel (1994), für den Laien-Nutzer verständnisvoll, "käuflich, sammel- und stapelbar und damit privat".

Vielfach ist schon diskutiert worden, welche Arten von Wissen in diesen kommerziellen Tresoren dominieren, aber systematisch und vor allem ständig finden solche Prüfungen nicht statt. Sie lassen sich zunächst mittels der anerkannten Disziplinen und Ressorts durchführen und ergeben die schon bekannten Befunde, daß die Wissenssegmente, die wirtschaftlicher Verwertung nahe und/oder wohlfeil sind, vorherrschen. Für sie lohnen sich die Investitionen in Hard- und Software, weil ihr Verkauf entsprechende Renditen versprechen. Dies sind vorzugsweise naturwissenschaftliche, technische und juristische Ressorts. Daher wird es auf absehbare Zeit Wissensgefälle oder -diskrepanzen geben, mindestens derart, wie modern und technisch versiert die einzelnen Wissensbereiche aufbereitet, angeboten und verteilt werden. Aber auszuschließen ist auch nicht, daß sich ihre Wertigkeiten weiter verschieben: Daß die Philosophie als die ehemalige Mutter der

Wissenschaften noch das höchste Prestige aller Wissensbereiche einnehmen kann, ist in der elektronischen Informationsgesellschaft schwer vorstellbar.

Offenkundiger noch als für das wissenschaftliche Wissen verändern sich die Gewichte für das allgemeine, alltägliche Wissen, für das, was ehemals mindestens teilweise Allgemeinbildung hieß. Ein auch nur einigermaßen anerkannter Kanon ist nicht mehr zu erkennen, geschweige denn aufrechtzuerhalten. Doch nicht nur die Fülle potentieller und vor allem täglich neu hinzukommender Wissenssegmente untergräbt ihn (oder läßt ihn ausufern), vielmehr unterhöhlt ihn auch die damit einhergehende Relativierung und Austauschbarkeit: Waren früher Quiz- und Ratespiele im Radio und Fernsehen etwa auch noch Wettbewerbe, bei denen ein einigermaßen akzeptiertes Allgemeinwissen auf dem Prüfstand stand, so konkurrieren heute Skurrilitäten, absonderliche und abseitige, möglichst exotische Kenntnisse miteinander.

Aber solche Entgrenzungen und Vermischungen von Wissen brauchen nicht ausschließlich kulturpessimistisch beäugt zu werden: Denn wenn man davon ausgeht, daß gesellschaftlich anerkanntes Wissen stets auch gesellschaftliche Verhältnisse widerspiegelt, dann trägt jede Kanonisierung das Moment sich, das gesellschaftlich dominante Wissen (früher: Ideologie genannt) zu repräsentieren und zu sanktionieren. Ihre Erosionen lassen sich dann umgekehrt als Demokratisierungen deuten, oder sie bewirken sie sogar. Doch die kritische Frage bleibt, wer die neuen Wissensschöpfungen hervorbringt, lanciert und davon profitiert, vor allem, wem sie zu Nutzen sind. Schon oft sind hehre Erwartungen nach alternativen Produktionen und ihre ungehinderte Distribution in sich zusammengebrochen oder haben sich als geschickte kommerzielle Tarnungen entpuppt. Die Kommunikationsgeschichte ist voll von solchen Ummünzungen und Einvernahmen.

Auch unter den inzwischen mehr als 6.000 Titeln des Massenmediums CD-ROM dominiert die neue Wissensauffassung und -welt: "Seltsam ist nur", sinniert J. Teipel (1994), daß Sinn und Zweck einer CD-ROM immer mit den englischen Silben -tainment enden muß. Scheinbar gibt es zur Zeit weder ernstzunehmende Education noch gründliche Information, sondern nur Edutainment, Infotainment oder Entertainment. Womit geschickt die Tatsache verschleiert wird, daß CD-ROMs für alles taugen, aber für nichts richtig."

Neben diesen äußeren Formationen von Wissen sind die internen Mechanismen der Genese und der Auswahl eingehend zu betrachten. Darüber kursieren fast nur Spekulationen. Wenn auch bei der Wissens- und Informationsfindung, genauer gesagt bei der Datenaufbereitung, betriebswirtschaftliche Kalküle ausschlaggebend sind, dann dürften die Recherche und das Vielfaltspostulat reichlich schnell abgebrochen und erledigt werden, mithin die Auswahl früher und auf schmalere Basis erfolgen, als wenn der ungehemmte, offene Forscher- und Erkenntnisdrang gewähren darf. Wiederum geben die Medienbetriebe dafür Beispiele ab, in denen der Rechercheaufwand ebenso genau kalkuliert und inzwischen oft genug bis zum untersten Niveau beschnitten wird wie die eigentliche Produktionszeit.

Solche Restriktionen dürften aber auf Dauer dazu führen, daß Wissensgebiete geringer und vordergründiger erschlossen werden, als es objektiv möglich und für den 'Fortschritt' nötig wäre und daß ebenso häufig tunlichst auf leicht verfügbares und schon kurantes Wissen zurückgegriffen wird. In Extremfall lassen sich selbstreferentielle Zirkulationen der immer gleichen Wissenssegmente vorstellen, zumal sie mit der territorialen Disparität und Ungleichzeitigkeit ihrer Distribution rechnen und auf die menschliche Vergeßlichkeit setzen können. Durch Distribution, Präsentation und Kommentar erscheint dann immer wieder etwas neu, was objektiv längst ein alter Hut ist.

Selbst auf den sich seriös gebenden und reichlich teuren lexikalischen CD-ROMs finden sich entgegen allen euphorischen Überzeichnungen in der Öffentlichkeit Nachlässigkeiten, Fehler oder auch kommerziell determinierte Restriktionen zuhauf, wie W. Gödert (1994) bei der ersten, gründlichen Durchsicht der gängigen Multimedia-Enzyklopädien herausfand: Viele der versprochenen Kombinations-, Integrations- und Systemisierungsfunktionen sind noch nicht möglich oder gelingen nur ziemlich unvollständig, weil die Hypertext-Kapazitäten der Programme nicht ausreichen. So kann man beim Suchen schon einmal den Überblick verlieren und herumirren, in welcher Ebene oder in welchem Zweig der Hierarchie man gerade steckt. Verwehrt ist das vielgelobte 'browsing', das assoziative Stöbern quer durch die Strukturen. Daher überwiegt noch immer der Eindruck, daß Informationen punktualisiert, in elektronisch zugriffsfähige Portionen, und eben nicht in größeren thematischen Zusammenhängen angeboten werden. Schon wenn eine Tabelle mehr Raum als eine Bildschirmseite beansprucht, sind

häufig die zentralen Kategorien nicht mehr sichtbar. Schließlich fehlen meist exakte Angaben über Entstehungsdatum und Urheberschaft eines Artikels.

Für den breiten Markt der populären CD-ROMs ergänzt J. Teipel (1994): "In der Realität wirken die meisten Infotainment-CD-ROMs [...] nur wie ihre eigenen Demo-Versionen. Komplette Informationen zu einem Thema gibt es so gut wie nie." Denn wichtiger scheint zu sein, "sämtliche multimedialen Möglichkeiten auszuschöpfen und den Speicherplatz mit überflüssigen Bildchen und vorgetäuschter Interaktivität zu verschwenden".

Die Diskrepanz zwischen der objektiv möglichen und der tatsächlichen Entwicklung hat der norwegische Friedensforscher J. Galtung Ende der 60er Jahre als Maßstab für die strukturelle Gewalthaltigkeit einer Gesellschaft vorgeschlagen (Galtung 1971, S. 57). Seither ist darüber viel debattiert, aber dazu wenig wirksam gehandelt worden, nimmt man die anerkannten Indikatoren als Maß: Unterentwicklung und Armut – so bestätigte erneut der Weltsozialgipfel – auch "Armutsgipfel" genannt – Anfang März 1995 in Kopenhagen, der sinnigerweise nur wenige Tage nach dem G7-Informationsgipfel stattfand – haben sich seither nicht verringert, sondern drastisch ausgedehnt und verstärkt: "Der Einkommensabstand zwischen den unteren und den oberen zwanzig Prozent – um nur eine Zahl zu nennen (Perina 1995, S. 19) – hat sich seit 1960 von 1:30 auf 1:61 mehr als verdoppelt." Analog zur strukturellen Gewalt ließe sich ein Maßstab der strukturellen Ignoranz denken, ein Maß zwischen dem, was objektiv gewußt werden könnte und auch müßte, und dem, was tatsächlich verbreitet, anerkannt und fürs jeweilige Handeln einbezogen wird.

Daß solche Diskrepanzen, Täuschungen und Wiederentdeckungen auch bei konventioneller Wissensproduktion vorkamen und vorkommen, ist kein Gegenargument: Denn die moderne Informationsgesellschaft beansprucht ja gerade für sich, Information und Wissen als unendlichen, überall präsenten und zugänglichen 'Rohstoff' zu schaffen und zu haben, sie suggeriert unaufhörlich die Chancen für alle, stets auf dem neuesten Stand sein zu können und alles einschlägige Wissen problemlos und a limine zur Verfügung zu haben. Doch wenn der neueste, als der objektiv mögliche und auch nötige 'Wissensstand' gar nicht mehr angestrebt wird – einfach weil seine Suche zu aufwendig, zu zeitraubend, damit zu teuer, vielleicht sogar in den etablierten (elektronischen) Distributionen nicht möglich ist –, dann führt sich das Postulat ad absurdum, dann

kommen unter dem fulminanten Etikett der verfügbaren Informationsfülle doch wieder die überkommenen Muster von Selektion, Profitmaximierung und Herrschaft zum Vorschein.

3.2 Wachsende soziale Disparitäten und Wissensklüfte

Jedem und jeder soll alles zugänglich und verfügbar sein, versprechen die Ideale der Informationsgesellschaft, mindestens im Hinblick auf die Netze, und zwar für Anbieter wie für Nutzer. Das "gesamte Wissen der Welt wird zum digitalen Archiv", für jeden abrufbar, von jedem anreicherbar, wirbt etwa die Deutsche Telekom in großformatigen Anzeigen. Denn letztlich soll jeder Anbieter auch Nutzer sein können und umgekehrt sein. Das aus der unkonventionellen Kommunikation auf den universitären Campus heraus entstandenen Internet steht für diese Vision als paradigmatischer Modellfall.

In den USA findet über die sog. "universal services", die Grundversorgung, aber auch "über die Gestaltung und Nutzung, die Regulierung und Ethik der neuen Informationssysteme" eine breite, kompetente und effektive Diskussion statt, berichteten kürzlich die Informatiker H. Kubicek u.a. (1995) – ganz im Gegensatz zur hiesigen Situation, die ganz in den Händen von Experten und Industriemanagern sei. Diese Debatte dort orientiere sich am früheren Vorbild der Basistelefonversorgung im "Telecommunications Act" von 1934, dessen Anspruch auf Grundversorgung auf die neuen Techniken ausgeweitet und neu gesetzlich geregelt werden soll. Wie breit diese Diskussion geführt wird und in welche Bevölkerungsschichten sie tatsächlich hineinreicht, lassen Kubicek u.a. allerdings offen. Jedenfalls sind auch dort nur von den PC-Usern höchstens 5 Prozent inzwischen an die Datennetze angeschlossen, fast 96 Prozent nutzen ihren PC noch Anfang 1995 als 'Dateninsel'.

Auf dem G7-Gipfel zur Informationsgesellschaft wurde lautstark der offene und gleichberechtigte Netzzugang für alle gefordert, und geschwärmt wurde ebenfalls von der globalen Vernetzung, die breiteste Schichten der Bevölkerung weltweit erfasse und deren Alltag grundlegend verändere. Bewerkstelligen könne diese Herausforderungen, so Industrie und tonangebende Politik unisono, nur der Markt, der so weit wie möglich dereguliert, liberalisiert und der privaten Initiative überantwortet werden müsse. Der Einwurf eines Delegierten aus Afrika, daß nur in einem kleinen Teil der Welt die erforderliche Infrastruktur bereitstünde, auf dem ganzen schwarzen Kontinent weniger Telefone installiert seien als in Manhattan und mindestens die Hälfte der Menschheit noch

nie telefoniert habe, diese Bedenken paßten nicht ins Konzept des fulminanten informationstechnologischen Aufbruchs (Pries 1995).

600 Millionen Telefonanschlüsse gibt es inzwischen auf der Welt. Jeder achte der fünf Milliarden Menschen kann unmittelbar erreicht werden (Becker 1995); aber während es in den Industrienationen nahezu alle sind, viele besitzen sogar Mehrfachanschlüsse, sinken die Anteile in den sog. Entwicklungsländern weit unter 10 Prozent. Vom "globale village" des M. McLuhan, an dessen elektronischen Nachbarschaft alle teilhaben, ist die Welt noch weit entfernt. Und ein Dorf mit natürlichen, intimen Beziehungen wird sie vermutlich nie werden, eher schon eine City mit vielen anonymen Zonen, utilitaristischen Beziehungen und instrumentellen Verrichtungen.

Außerdem hat es gut hundert Jahre gedauert, bis das Telefon, seit es 1861 erfunden wurde, zumindest in den Industrienationen zu einem selbstverständlichen Accessoire des Alltags geworden ist – ungeachtet dessen, daß es viele Leute bis heute nicht mögen und sich seinem penetranten Läuten oder Summen verweigern. Auch wenn sich künftige Technikinnovationen schneller durchsetzen werden, bis zur allseitigen Verbreitung und selbstverständlichen Nutzung des total integrierten, alles könnenden, multimedialen Heimterminals werden sicherlich auch in den Industrie-, dann Informationsnationen noch einige Jahre, wenn nicht Jahrzehnte verstreichen.

Schon heute aber werden weltweite Arbeitsteilungen forciert, die außer den kontinentalen und nationalen Diskrepanzen zwischen erster und dritter Welt auch die Widersprüche in der Dritten Welt selbst verschärfen: Vor allem in den sogenannten Schwellenländern heuern die Informationskonzerne unter dem Motto des "Global Sourcing" ganze Heerscharen von "Fußsoldaten der Informationswirtschaft", wie sie der gegenwärtige US-Arbeitsminister R. Reich bezeichnet, an und verlagern dorthin die in Europa zu teuer gewordene EDV-Arbeit. In Hinterhof-Büros sind in Indien rund 34.000 Informatiker als billige "Software-Söldner" damit beschäftigt, den "unstillbaren Hunger der Industrieländer nach computergerecht aufbereiteten Informationen" zu befriedigen. Dort wie in China, auf den Philippinen und in der Karibik "tippen englischsprachige Bildschirmarbeiterinnen für umgerechnet zehn Mark pro Tag endlose Zahlenkolonnen und postsackweise Werbeanworten" ab und schicken ihre Datenlisten per Satellit direkt nach Nordamerika und Europa: "Auf dem globalen Markt für EDV-Dienstleistungen, der von Indien aus bedient wird, mischt sich moderner Menschenhandel mit neuen Formen

grenzübergreifender Telearbeit – Basis ist modernste Datenkommunikation". Denn das "Programmieren", so warnt der amerikanische Software-Spezialist Edward Yourdon in seinem Buch "The Decline and Fall of the American Programmer", wird zu "einer niedrig entlohnten Tätigkeit für Minderqualifizierte", die nach Übersee exportiert wird (Meißner 1995, S.89f).

Aber nicht nur die globalen Disparitäten dürften sich unter den Vorzeichen der Informationsgesellschaft ausweiten, wodurch die reichen Länder immer reicher, die armen immer ärmer werden, auch in den reichen Gesellschaften selbst verschärfen sich die inneren sozialen Widersprüche seit einigen Jahren eklatant. Nicht mehr vorrangig der Grundwiderspruch zwischen Industriearbeiterschaft und Unternehmer des 19. Jahrhunderts bestimmt den sozialen Antagonismus, sondern vielfältige Marginalisierungen und Vernachlässigungen bestimmter Gruppen und sozialer Konstellationen kennzeichnen krasse soziale Diskrepanzen, auch wenn manche sie nur zeitweise ertragen müssen: Arbeitslose, alleinerziehende Mütter, Familien mit mehreren Kindern, Alte, Ausländer und Asylbewerber, aber auch junge Leute, die den Einstieg ins Berufsleben nicht schaffen oder vor sich herschieben – sie alle zählen zu einer ständig wachsenden Zahl von finanziell Minderbemittelten, sozial an den Rand Geschobenen, weniger Funktionstüchtigen in Beruf und Gesellschaft, vor allem freiwillig, oder erzwungen Konsumabstinenten.

Schon ihre finanzielle Enge erlaubt es ihnen nicht, sich alle Gerätschaften und Angebote der schönen neuen Medienwelt zu leisten, erst recht nicht die Dienste, die anspruchsvoll, aber auch teuer sind; doch vielfach brauchen sie sie auch nicht, da ihre Lebens- und Berufsverhältnisse kaum solcherart Daten und Informationen verlangen. Nicht selten steht der Angebotsfülle der Bedarfsmangel der privaten Nutzer gegenüber. Es verwundert daher nicht, daß Unterhaltung, Spiel und Abenteuer – jedweder Art bis hin zu erotischen – die künftigen Renner auch der neuen Elektronikmärkte sein werden und die meisten Anbieter just in der Verschmelzung des Unterhaltungsmediums par excellence, dem Fernsehen, und dem Computer, oft nur als Spielekonsole gebraucht, die größten und lukrativsten Absatzmärkte erwarten. Gleichwohl schätzt das renommierte Baseler Institut Prognos die kommerziellen Chancen der diversen Dienste eher zurückhaltend ein; die Masse der Verbraucher – so auch die Erkenntnisse selbst in den USA, im

Renommierexperiment Orlando – haben (bislang) noch wenig extensiven Bedarf, zumal dann nicht, wenn sie jeden einzelnen Service zusätzlich bezahlen müssen (Madzia 1995).

Dieser skeptischen Sichtweise muß nicht unbedingt widersprechen, daß in einer Umfrage der Zeitschrift "MacWorld" die amerikanischen Nutzer elektronisches Wählen, die Beteiligung an lokalpolitischen Diskussionen und den Zugang zu Wissensressourcen, Bildungs- und Verwaltungsinformationen auf ihre Wunschliste obenan setzen, hingegen Video-on-Demand nur auf die 10. Position, wie H. Kubicek u.a. (1995) positiv vermerkten. Denn vermutlich sind die Befragten – Nutzer – ohnehin die schon interessierte und/oder versierte Avantgarde und nicht der Bevölkerungsdurchschnitt, wie ja auch die genannten Beteiligungsquoten nahelegen.

Solange indes erschöpfende soziodemographische Indikatoren für Nutzer, Interessierte, Desinteressierte, Abstinente und Ablehnende fehlen, sind alle Spekulationen müßig. Nicht von der Hand weisen kann man, daß wie bei allen technischen, erst recht medientechnischen Innovationen neben den finanziellen Möglichkeiten soziale und kognitive Dispositionen für Einstellung und Teilhabe maßgeblich sind. Seit den 70er Jahren kursiert in der Kommunikationsforschung das Schlagwort von den wachsenden Wissensklüften (increasing knowledge gaps). Bei Medienkampagnen zu Wahlen und Werbung – und nur dabei – wurde festgestellt, daß der Kenntnisstand der Befragten weit auseinanderklafft und sich offenbar auch nicht durch das wachsende Angebot an Medien verringert. Denn die Fähigkeit, mit diesen kompetent umzugehen, wuchs nicht proportional. Der Züricher Kommunikationswissenschaftler U. Saxer übersetzte diese Erkenntnis amerikanischer Wissenschaftler so ins Deutsche: "Wenn der Informationsfluß von den Massenmedien in einem Sozialsystem wächst, tendieren die Bevölkerungssegmente mit höherem sozioökonomischem Status und/oder höherer formaler Bildung zu einer rascheren Aneignung dieser Information als die status- und bildungsniedrigeren Segmente, so daß die Wissenskluft zwischen diesen Segmenten tendenziell zu- statt abnimmt" (Saxer 1978).

Verwunderlich ist diese Entwicklung gewiß nicht; sie erstaunt nur denjenigen, der Angebotsfülle mit Bedarf und Kompetenz der Nutzer verwechselt oder verwechseln will, wie es etwa die anhaltende Propaganda für die 'neuen Medien' nach wie vor unbeirrt tut. Im Grunde reproduziert diese kommunikationswissenschaftliche These nur, was ein Jahrzehnt zuvor von Bildungsforschern als Bildungsbarrieren, von Soziologen als

Chancenungleichheit und von Linguisten als Sprachbarrieren entdeckt und aufgegriffen wurde. Inzwischen werden solche Dichotomien auch auf die Informationsmärkte übertragen, den "Info-Eliten" stehen die "Info-Prolos" gegenüber, die zum einen sich die neuen Gerätschaften und Dienste nicht ausreichend leisten können, denen ohne Hilfe der Zugang schwierig ist, die aber auch nicht den enormen und permanenten Bedarf an allen möglichen Diensten haben und denen schließlich die konventionellen Angebote mit personaler Unterstützung, wie sie u.a. Bibliotheken vorhalten, mehr und mehr genommen werden (Schröter 1995). Besorgte Zeitgenossen fordern daher öffentliche Einrichtungen zur Hilfestellung wie breite diesbezügliche Bildungsangebote für alle.

In reichen Industrienationen wie der unsrigen wird man sich solch öffentliche Nachhilfe gewiß – wenn auch in begrenztem Umfang – leisten (können) – nicht zuletzt zur Stimulanz und Aufrechterhaltung der privaten Nachfrage. Anders dürfte es indes in weniger begüterten Nationen aussehen. Aber auch für die Informationsgesellschaft wird man die diversen Informationsbedürfnisse und Kompetenzen, sie zu befriedigen, weiter differenzieren müssen. Das Modell der wachsenden Wissenskluft ist dafür noch nicht genügend dynamisiert und pluralisiert. Denn gerade bei überbordender Informationsfülle ergeben sich für jeden einzelnen immer wieder Konstellationen, Wissenssektoren und Techniken, bei denen und für die er/sie überfordert ist. Das Los des Informationsbenachteiligten erfährt jede/r, allerdings kumuliert es sich in manchen sozialen Milieus und Situationen besonders. Aufschlußreich ist jeweils, wie man es überwindet und welche Hilfen dafür bereitstehen. Werden die Defizite zu mächtig und/oder die Hürden zu hoch, kann es bald zu Frustration und Resignation kommen, die entweder zur demonstrativen Abstinenz oder zur Flucht ins bloße Entertainment führen, weil man nur dort Erfolgserlebnisse und Bestätigungen auch in und für die elektronische Welt bekommt.

4 Mikroskopie von Information

All diese ökonomischen und soziologischen Befunde vermögen das Eigentliche des Prozesses indes nicht zu erklären; sie formulieren Rahmenbedingungen, Voraussetzungen und Restriktionen, aber nicht den Kern des Problems: Wie informiert jemand jemanden, wie informiert sich jemand selbst, wie entsteht der Wunsch oder das Bedürfnis nach Information, und wie fühlt sich jemand nach diesem Prozeß informiert?

Das simple, lange Zeit gültige und bis heute in vielen einschlägigen Rezeptologien noch favorisierte Kommunikationsmodell, wonach ein Sender einem Empfänger eine Nachricht übermittelt, von K. Merten (1994, S. 296) auch als "Kanonen-Modell" bespöttelt, lehnt die moderne Kognitions- und Kommunikationswissenschaft rundweg ab; aber sie verwirft auch die ebenso beliebte, eingängige Vorstellung, der Rezipient, Leser oder Nutzer entnehme einem Medium und/oder Informationsträger die verlangten Inhalte und/oder Informationen, die von K. Krippendorf (1994, S. 86ff) als volkstümliche "Container-Metapher" belächelt wird: "Wenn man [...] Botschaften als Behälter für Inhalte versteht, die objektiv existieren und damit Bestandteil einer beobachterunabhängigen Wirklichkeit sind, dann müssen kommunizierte Inhalte identisch sein für denjenigen, der sie in den Container legt, und für den, der sie entnimmt" begründet K. Krippendorf (1994, S. 98) seine Kritik an diesem naiven Konzept von Information.

Doch wenn nicht Übertragung und Entnahme, wie funktioniert Information dann? Es gibt doch Situationen, in denen man etwas wissen möchte oder sogar wissen muß und sich dann durch Nachschlagewerke, durch Fragen bei einem Kundigen, durch Lernen oder durch systematisches Erarbeiten kundig macht und sich damit informiert? Daß dabei nicht die Wirklichkeit pur zum Vorschein kommt, sondern eben wiederum nur Zeichen, Symbole, Hilfsmittel und Konstrukte dessen, der befragt wird oder der seine Welt in Zeichen artikuliert und objektiviert hat, ist jedem leidlich semiotisch Bewanderten klar. Aber eine korrekte Wegbeschreibung führt nun einmal zum Ziel, eine Wettervorhersage oder warnende Nachricht vor einem Schadstoff in der Nahrung zu einer entsprechenden Verhaltensanpassung (auch wenn sie nur von kurzer Dauer sein mag), ein Nachschlagen in einem Lexikon zu einer wenn auch begrenzten oder zeitweiligen Kenntniserweiterung und das Durcharbeiten eines Lehrbuchs zum gedanklichen Nachvollzug eines bestimmten Wissensgebietes. Natürlich bleiben dabei nicht alle Inhalte zwischen den Kommunikanden identisch, aber eine gewisse mentale Annäherung und eine grobe Übereinstimmung in einigen, wie immer zu definierenden und verortenden Kernbereichen bilden sich wohl.

Vordergründig scheint dabei etwas Geistiges – nennen wir es Information, Nachricht oder Daten – 'übergekommen' zu sein, auch wenn dies gewiß nicht im simplen technischen Transfer geschieht. Die Konstruktivisten nennen es Konstruktion, müssen sich aber mit dem Vorwurf auseinandersetzen, daß ihr Konzept einem latenten Subjektivismus und/oder Relativismus nahekommt und eben gerade nicht das Entstehen jenes

Gemeinsamen (com-munis) oder Kon-Senses zwischen den Rezipienten erklärt. Zu entkräften versuchen sie diesen Vorwurf mit dem eingefügten Systembegriff, den sie zum einen im menschlichen Organismus als "interne kognitive und kommunikative Systeme", die von Biologie ebenso wie von sozialer Umwelt konstituiert sind, ansiedeln und zum anderen in den von ihnen wenig konkretisierten "Beständen kollektiven Wissens" lokalisieren (Schmidt 1994, S. 603): Wirklichkeitskonstruktion sei dann für den Einzelnen kein "willkürlicher oder planvoller sowie in jeder Phase bewußt gesteuerter Prozeß", vielmehr "widerfährt uns [Wirklichkeitskonstruktion] mehr, als daß wir über sie verfügen – weshalb wir die Konstruiertheit unserer Umwelt normalerweise erst dann bemerken, wenn wir beobachten, wie wir beobachten, handeln und kommunizieren" (Schmidt 1994, S. 595).

Eine befriedigende und genügend differenzierte Erklärung für Informationsprozesse sind solche Ausführungen, die letztlich nur auf die immer schon soziale Gestaltetheit und den Zeichencharakter der (für uns wahrnehmbaren) Wirklichkeit verweisen, nicht, auch wenn sie sich just mit diesem Prädikat, sogar noch recht apodiktisch, schmücken. Deshalb bleibt nicht aus, den Prozeß des Sich-Informierens oder Informiert-Werdens selbst wiederum zu untergliedern, und zwar nach den eingespielten Ebenen, die allerdings (noch) von unterschiedlichen Disziplinen behandelt werden, und ihn zugleich nach den diversen Manifestations- oder Zeichenmodi, auch Codes genannt, zu differenzieren.

Unterschieden werden gemeinhin die Wahrnehmung (Perzeption), die Aufnahme (Rezeption) und die Verarbeitung oder das Verstehen (Kognition), wobei auch manche anderen Aufteilungen oder auch Synthetisierungen vorgenommen werden:

Die Perzeption umfaßt die senso-motorischen Prozesse der Außenweltwahrnehmung, im Behaviorismus auch Reize genannt. Um sie kümmert sich außer der Psychologie die Neurobiologie. Evident ist, daß Schriftzeichen anders wahrgenommen werden als Bilder, Töne anders als verbale Laute. Sehen, Hören und Lesen sind die elementaren Wahrnehmungs- und zugleich auch Rezeptionstätigkeiten, die sich außerdem noch bei den diversen Medien unterscheiden und entsprechend unterschiedliche Eindrücke oder Bewußtseinsstadien von Informiertheit hervorrufen: Von einem Bild fühlen wir uns anders informiert als von einem Text. Vermutlich fallen Maß und Zwang des Konstruierens beim Bild größer aus, obwohl ein Bild auf der Oberfläche konkreter ist ("Bilder lügen nicht") als ein Text mit seinen abstrakten, hochcodifizierten Zeichen: "Was schwarz auf weiß steht",

darauf kann und will man sich verlassen, wiewohl die Deutungen sogleich anheben und nie zu Ende zu bringen sind.

Ob wir Bilder mittels einer inneren, abstrakten Sprache entschlüsseln oder rekonstruieren oder ob es eine nichtsprachliche Bildperzeption gibt, ob wir uns zu jedem Text Bilder schaffen oder ob Bild und Text losgelöst voneinander wahrgenommen und gedeutet werden, darüber sind sich die befaßten Wissenschaften noch immer uneins. Jedenfalls dürfte jede Version über den Grad und die Qualität des Informiertseins mitentscheiden.

Aber noch bestimmender dürften die kognitiven Voraussetzungen und Prozesse sein – jene obskuren Bereiche, die die Konstruktivisten elegant oder auch mit nonchalanter Überheblichkeit als kognitive und kommunikative Systeme umschreiben. Nicht ohne Grund gleichen solche Termini den "black boxes" der Behavioristen. Als etwa Überindividuelles sind sie den Menschen äußerlich, vermitteln auf unerklärliche, eigentümliche Weise zwischen Individual- und Sozialstruktur, sind also sozial Bedingte wie subjektive Bedingende (und damit wiederum sozial Bedingende). Und in der Tat: jene kognitiven Dispositionen sind bei jedem Individuum verschieden, identisch sind sie womöglich nur in der Grundstruktur, in der kognitiven Disponibilität. Ihre konkrete Ausformung geschieht in der individuellen Entwicklung, verbunden mit der phylogenetischen Sozialisation.

In den Termini und Modellen der modernen Kognitionswissenschaften lassen sich diese Dispositionen beschreiben, woran derzeit heftig gearbeitet wird, aber wie sie sinnhaft zusammenwirken und dann so etwas wie das Gefühl von Verständnis erzeugen, das sich subjektiv jeweils variant gestaltet, darüber existieren noch fast so viele theoretische Erklärungen – wie es eben individuelle Gehirne gibt. Unzählige Denker und Forscher haben sich mit diesem Phänomen befaßt, ja kaum eine Wissenschaft verfügt darüber hinaus nicht über etliche sich ergänzende, sich ignorierende, sich aber auch widerstrebende Theorien (vgl. etwa die Einführung in DIE ZEIT, Nr. 8 vom 17. Februar 1995).

Man kann dieses Dilemma mit rabulistischem, autoritativem Wortgeklingel übertönen wollen – etwa so: "Die Zuschreibung von Verstehen ist [...] ein soziales (sozusagen 'externes') Qualitätskriterium für intellektuelle und physische Leistungen autonom operierender kognitiver Systeme", zusammengefaßt: "Verstehen ist ein Mittel zur sozialen Kontrolle individueller Kognition" (so G. Rusch unter der sinnfälligen Überschrift

"Kommunikation und Verstehen" (1994, S. 73f) – oder man kann sich das (noch) Unerklärliche daran eingestehen und menschliche Kommunikation – vielleicht ein wenig mystifizierend – zu etwas "Wundervollem" erklären, wie es der Kommunikationswissenschaftler K. Merten im Funkkolleg "Medien und Kommunikation" tat (leider nicht mehr in dem hier oft bemühten Reader von 1994): "Wundervoll" sei sie zum einen insofern, weil sie "phantastisch" ist, soll heißen: sich aus all unseren kognitiven und physischen Möglichkeiten speist bzw. diese für die soziale Umwelt überhaupt erst aktiviert und realisiert, aber zum zweiten auch insofern, weil sie "einen unglaublich komplizierten Prozeß" verkörpert (Merten 1990, S. 85).

5 Wissensuchende – die noch immer unbekanntes Wesen

Rätselraten über Eigensinn und Eigenheit des Individuums ist weder allein der Kommunikationswissenschaft vorbehalten, noch ist es aufregend neu: "Kann das Publikum wollen?" fragte schon Th. W. Adorno vor über 30 Jahren angesichts eines gerade beginnenden Fernsehens (das zweite Programm hatte ein Jahr zuvor zu senden angefangen!). Und differenzierend fügte er hinzu: "Kann das Publikum wollen?, mit dem Akzent auf dem letzten Wort. Dann: Soll es überhaupt wollen? – und das ist nicht zu trennen von der Frage: Was soll es wollen?" (Adorno 1963, S. 55). Die Antworten – typisch für Adornos (elitäre) Kunsttheorie und in einer kongenialen Sprache verfaßt – brauchen hier nicht zu interessieren; die Fragen indes sind so aktuell wie damals – und dürften wiederum auf ähnlich verkürzte Weise wie stets bisher beantwortet werden.

Auch für die Megaplaner der Informationsgesellschaft ist das – nun schon verkürzte – "Verbraucherverhalten die große Unbekannte" (Schröter 1995), über das es nur wenig optimistische Extrapolationen oder unbekümmerte Marketingkonzepte gibt. Nun soll es wie in den USA und anderswo – dort freilich mit wenig ermutigenden Resultaten – auch hierzulande in sogenannten Pilotprojekten in Stuttgart, Nürnberg und München, Berlin (schon gestartet mit max. 100 Teilnehmern), in Hamburg, Köln und Bonn und in Leipzig gestartet – und wohl auch stimuliert werden. Mit kräftiger öffentlicher Alimentation bekommen die Info-Pioniere alle möglichen Info-Geräte ins Heim gestellt, über die zusätzlichen Inhalte denken die Anbieter erst noch nach und schieben sie sukzessive ins Kabel: Teleshopping und -banking in jedem Fall, ein bißchen mehr Pay-TV, mit Wahl- und Rückruftaste sogleich als "interaktiv" hochgejubelt, in jedem Fall aber mehr Fernsehkanäle, mit noch mehr Werbung, Spielen und steigenden Abonnementpreisen.

So werden Informationstechnik und gängige Offerten abermals Informations- und Kommunikationsbedürfnisse animieren und auch definieren – und erneut läßt sich Adomos Frage aufwerfen und wohl auch negativ beantworten. Daß auch andere Wege denkbar wären, darauf wollen gewiß H. Kubicek u.a. mit ihrem Bericht aus den USA unter der Losung "Mehr Information wagen" aufmerksam machen und auch dahin drängen: Die hiesige Tradition der nur etatistischen und industrieorientierten Medienpolitik stünde solchem Aufbruch entgegen. Aber auch soziale und kulturelle Bewegungen, wie sie sich noch gegen Kabelfernsehen und Volkszählung fanden, sind heute nirgendwo in Sicht; insofern werden die geforderten sozialen Dimensionen und gemeinwohlorientierten Interessen nur schwer zur Geltung kommen.

Aus wissenschaftlich-analytischer Sicht lassen sich natürlich für die Erkundung von Informationsbedürfnissen und Wegen ihrer Befriedigung andere, unvoreingenommene und gründlichere Erforschungskonzepte und -strategien vorstellen (auch wenn derzeit nur wenige an ihrer Durchführung arbeiten und diese wenigen nicht einmal mehr die Resonanz finden, die etwa in den 80er Jahren noch anlässlich der damaligen vier Pilotprojekte zum Kabelfernsehen und ihren Begleitforschungen zu vernehmen waren). Skizzieren lassen sich folgende Dimensionen, die zunächst absichtlich medienunspezifisch gedacht sind und gerade konventionelle wie elektronische Systeme der 'Informationsversorgung' ungewichtet oder gleichberechtigt einbeziehen.

Dabei werden die beschriebenen terminologischen Ungereimtheiten zunächst übergangen, Wissen und Information gewissermaßen synonym verwendet letztlich auch in der Erwartung, daß solch empirische Studien Anhaltspunkte oder gar Aufschluß geben, welche Semantik die Begriffe im allgemeinen Sprachgebrauch einnehmen:

1. Wissens- und Informationsbedarf lassen sich in pluralistischen, sich mehr und mehr segmentierenden und individualisierenden Gesellschaften immer weniger dekretieren, selbst für die formelle Bildung in der Schule klappt die administrative Deduktion kaum noch (auch wenn es konservative Kräfte immer wieder versuchen). Aber möglich müßte es sein, für diverse, möglichst relevante gesellschaftliche Bereiche, Aufgabenfelder, Gruppen und Handlungssituationen wenn auch vage, aber strukturelle und minimale Wissensvoraussetzungen zu eruieren, vielleicht auch nur Typik, Reichweite, Komplexität, Niveau und zeitliche Erstreckung (Tempo, Dauer) des jeweils gefragten, sozial anerkannten oder kollektiv verfügbaren Wissens zu ergründen. In beruflichen Anforderungen oder sonstigen Qualifikationspostulaten werden beispielsweise solche Terrains umrissen; aber es ist anzunehmen, daß sie auch für viele andere gesellschaftliche Sektoren virulent und erwartet werden.

Um keine Mißverständnisse aufkommen zu lassen: Solche Wissensreservoirs sind nie statisch und starr fixiert, sondern verändern sich ständig, mäandern, verschmelzen sich mit anderen und differenzieren sich neu aus: Beispielweise hat die gesamte Computerbranche ein immenses Expertenwissen initiiert, das immer weitere Kreise zieht. Doch gerade an diesem Segment wird umgekehrt deutlich, daß die Bedürfnisse, auf ihm kundig zu sein und sich kompetent zu erweisen, inzwischen in der Bevölkerung recht unterschiedlich ausgeprägt sind und verschiedene Wertungen zeitigen. Nicht alle wollen sogenannte Computerfreaks – schon diese Vokabel löst zwiespältige Assoziationen aus – werden, und entsprechend bewerten sie solche Insider-Kenntnisse: Für die einen sind sie das Non-plus-ultra, die sogar neue Lebensweisen und Gruppenzugehörigkeiten evozieren, mindestens Prestige in solchen Gruppen bringen, für die anderen gehören sie zum unverzichtbaren, aber kaum begeisternden Berufs- oder Verbrauchswissen, für die dritten sind sie schlicht uninteressant oder sogar abwegig.

Demnach ist auch davon auszugehen, daß Individuen sich ständig verschiedenen Wissenssektoren zugehörig fühlen, sie aber zugleich je nach Situation und Bedarf wechseln oder neu definieren und diese – da es ja ‚mentale Felder‘ sind – durch ihre Wanderungen erst konstituieren bzw. neu formieren. Je weiter sich Lebensweise und Lebensplanung individualisieren, umso vielfältiger, beweglicher und labiler werden die Wissenslandschaften aber sie formen sich gleichwohl immer wieder und definieren oder wecken Bedarfe. Außerdem lassen sich für sie Agenturen und Einflußfaktoren identifizieren, deren Gewichte und Funktionen eruiert werden müssen: Die öffentliche Medien gehören gewiß dazu.

Mit der sog. Agenda-Setting-Forschung hat die Kommunikationsforschung begonnen, sich solcher Konstitutions- und öffentlichen Attribuierungsprozessen anzunehmen. Von dieser, der Warte der öffentlichen Kommunikation aus ist die These womöglich angemessen, daß sich nur noch Wissen durchsetzt und anerkennt, das von den Medien ventiliert und prädikatisiert wird. Aber daneben oder darunter fungieren noch viele andere Schöpfungs- und Distributionsfaktoren von Wissen bis hin zum solipsistischen Forscher, der unbeirrt seinem individuellen Erkenntnisdrang folgt und dessen Ergebnisse womöglich erst nach vielen Jahren in die öffentliche Wissenszirkulation einmünden. Außerdem existieren viele Sektoren kollektiven Wissens, von großen Interessengruppen angefangen bis hin zu geheimbündlerischen Gruppierungen, die ihre Tradition und ihr Wissenserbe pflegen.

Demnach sind noch viele Formen und Karrierenmodi von Wissen auszumachen, bevor das Prädikat der Informationsgesellschaft auch nur einigermaßen stimmen könnte.

2. Wie Wissensgenerierungen und -zirkulationen vielfältig, amorph und unkalkulierbar sind, so sind es inzwischen auch die Wege und Möglichkeiten der Informationssuche und -findung. Auch hierbei lassen sich nur heuristisch bestimmte Typen und Muster annehmen, die ihrerseits wieder beeinflusst sind von den Informationsbedürfnissen, die aber auch sie in gewisser Weise mitbestimmen. Wird die existierende und noch expandierende Medienvielfalt ernst genommen, wäre aufschlußreich herauszufinden, nach welchen Kriterien welche (Aus)Wahl getroffen wird; anders formuliert: welcher Nutzer bei welchen Informationsbedürfnissen welche Medien, Quellen und Codes bevorzugt und wie sich diese Wahl auf sein Verstehen und sein Gefühl des Informiertseins auswirkt.

Überkommene Prämissen dürften dabei nicht länger unbefragt weitergetragen oder gar als sakrosankt erklärt werden: etwa die traditionelle Überlegenheit und Höherschätzung des Geschriebenen/Gedruckten gegenüber dem Bildlichen, wiewohl auch das andere Extrem, das sich etwa in Sentenzen äußert wie "der Mensch ist ein Augentier" nicht unbezweifelt akzeptiert werden kann. Welche Chancen etwa das Hören des gesprochenen Worts hat, darüber ist noch wenig nachgedacht worden. In den Lerntheorien und Mediendidaktiken der 60er und 70er Jahre sind bescheidene Experimente versucht worden, aber da sie nur die Medientypik im Blick hatten und nicht zugleich die individuellen bzw. kollektiven Informationsbedürfnisse wie auch nicht die kognitiven Dispositionen der Nutzer, sind sie äußerst schlicht und unilinear ausgefallen.

Ein solche psychologische wie kognitionswissenschaftliche Forschung hätte mithin so grundlegend und zugleich vielseitig anzusetzen, aber auch interdisziplinär, langfristig und gewiß auch qualitativ. Eine Bezeichnung dafür existiert schon: Informationsempathie (wie auch die Fachbezeichnung im Studiengang 'Mediendokumentation' des Fachbereichs heißt), doch es fehlt ihr noch an speziellen Erkenntnissen und Methoden, vor allem aber an entsprechenden Möglichkeiten der Grundlagen- und Praxisforschung.

3. Von ihr ebenfalls untersucht werden müßten evaluative Fragestellungen, also Untersuchungen darüber, wann, wie, warum und wodurch sich (welche?) Menschen informiert fühlen (oder auch glauben, andere informieren zu können, da diese Absicht ja die eigene Gewißheit gemeinhin voraussetzt oder – zumindest in unseren Wertungen – voraussetzen müßte). Abermals ließe sich die Fülle möglicher einflußreicher Faktoren, die Komplexität der gesellschaftlichen wie individuellen, der informationellen wie der mentalen Welten aufzählen, die allesamt daran beteiligt sind oder sein könnten. Analytische Forschung hat stets die Aufgabe, aus ihrer Menge möglichst die relevanten herauszufiltern und sie in Korrelationen zueinander zu bringen – wohl wissend, daß solche Komplexitätsreduktionen oder (eigentlich)

-schematisierungen nur zeitweise gelten können und immer auch ein wenig voluntaristisch sind. Allein möglichst hohe Transparenz und intersubjektive Nachprüfbarkeit ermöglichen die gedankliche Kontrolle und ergeben das Maß für die Reichweite ihre Aussagen.

Evaluationsmessungen sind allein in formellen Bildungsprozessen (z.B. Schulen) bislang üblich, auch wenn ihre Befunde umstritten sind. Denn gemeinhin lernen Menschen nicht nur das, was sie sollen und was in irgendwelchen Zielvorgaben steht, sondern vieles darüber hinaus und unbeabsichtigt. Mit der Kategorie des hidden curriculums (heimlichen Lehrplans) haben Bildungsforscher dieses bekannte, aber noch wenig empirisch ergründete Phänomen umrissen. Annehmen läßt sich, daß sich die Verteilung zwischen formellem und incidentellem Lernen bei nicht formalisierten, individuellen Lern- und Informationsprozessen anders darstellt, aber sicherlich sind beide Komponenten am Zustandekommen des Gefühls des Informiertseins beteiligt. Nicht umsonst wird in der bibliothekarischen Diskussion das "browsing" auch als Maß des Zufriedenseins mit Dienstleistungen hoch eingeschätzt.

All solche Fragen (und noch etliche mehr) wären in eine Informationswissenschaft, die diesen Namen verdient, zumal mit sozialwissenschaftlicher Prägung einzubeziehen. Aber ihre Erkundung und periodische Überprüfung wäre auch wichtig, um auch nur ein wenig den Verheißungen der Informationsgesellschaft näher zu kommen und wirklich den Menschen neue Chancen der Wissenfindung, der Informationssuche und -gewinnung und der kompetenten Nutzung der technischen Innovationen zu eröffnen. Solange solcher Erkenntnissuche und Forschung nicht stattgegeben wird, ließe sich abermals ein Maß struktureller Ignoranz aufstellen – diesmal als Maß für den Entwicklungsgrad, die Chancengleichheit und damit die Qualität der Informationsgesellschaft.

6 Epilog: Auf dem Weg zur virtuellen Information?

"Das Universum, das andere die Bibliothek nennen, setzt sich aus einer undefinierten, womöglich unendlichen Zahl sechseckiger Galerien zusammen.[...] Von jedem Sechseck aus kann man die unteren und oberen Stockwerke sehen: grenzenlos.[] Die Bibliothek ist schrankenlos und periodisch. [In ihr] gibt es nicht zwei identische Bücher. Der Mensch, der unvollkommene Bibliothekar, mag vom Zufall oder von einem böswilligen Dämonen bewirkt sein; das Universum, so elegant ausgestattet mit Regalen, mit rätselhaften Bänden, mit unerschöpflichen Treppen für den umherwandernden und mit kleinen Stufen für den sitzenden Bibliothekar, kann nur durch einen Gott bewirkt sein."

Als jüngste Kreation der Informationstechnik firmiert die virtuelle Bibliothek. Doch sie ist schon vor mehr als 50 Jahren antizipiert worden: nämlich 1941 vom argentinischen Schriftsteller und zeitweiligen Direktor der Bibliotheca Nacional in Buenos Aires, Jorge Luis Borges (1974), als "Bibliothek von Babel". Natürlich ist dies metaphorisch gemeint, als Symbol für Borges' zutiefst skeptische Sicht der Welt als Chaos, in dem der Mensch stets auf der Suche nach seiner Bestimmung oder danach ist, was die Welt im Innersten zusammenhält. Bei Borges ist es das eine Buch, "das alles Wesentliche, Eigentliche enthält und damit alles andere Geschriebene überflüssig macht" (Zapata 1974, S. 76). Im Informationschaos wähen sich viele Menschen heute, und ihre Suche nach den relevanten, nützlichen, sie betreffenden und/oder weiterführende Dingen gestaltet sich für viele immer schwieriger trotz (oder gerade wegen) der vielen technischen Hilfsmittel und den expandierenden Angeboten. Als unübersichtlich und endloser erweist sich vieles, wenn nicht das meiste, und das (eigentlich) Wesentliche verflüchtigt oder entgrenzt sich zusehends.

Doch Virtualität impliziert und eröffnet bei Borges noch eine weitere, unheimlichere und unkontrollierbare Dimension: nämlich die Verschmelzung zwischen Universum und Bibliothek, die Einswerdung von realer und symbolischer Welt, so daß nicht mehr entscheidbar, auch nicht mehr begreifbar ist, in welcher man sich jeweils bewegt. Der Konstruktivismus hat darauf bereits als wissenschaftliche Disziplin geantwortet und die Systeme gleichsam als dritte Dimension angeboten, die meisten Menschen scheuen sich noch vor dieser Kontamination ihrer alltäglichen Orientierung. Ob ihnen die Informationsgesellschaft diese Chance läßt? "Kein Ort. Nirgends" – diese Maxime gilt zumindest auf der Datenautobahn, und dies in Echtzeit!

Literatur

Adorno, Th. W. (1963): Kann das Publikum wollen? In: A. R. Katz (Hrsg.): Vierzehn Mutmaßungen über das Fernsehen. Beiträge zu einem aktuellen Thema. München, S. 55-60.

Becker, J. (1995): Der große Kabelsalat. In: DIE ZEIT magazin, Nr. 10, 3. März 1995, S. 20-23.

Bolz, N. (1984): Das kontrollierte Chaos. Vom Humanismus zur Medienwirklichkeit. Düsseldorf u.a.

Borges, J. L. (1974): Die Bibliothek von Babel. Erzählungen. Stuttgart.

Foerster, U. und Flohr, U. (1995): Weltpostamt von Onkel Bill. Der Gigant Microsoft greift nach einem Milliardenmarkt der kommerziellen Datennetze. In: SPIEGEL Special, Nr. 3, S. 34-37.

Frese, K. (1995): Innovative Querdenker. V. Deutscher Wirtschaftskongreß zum Thema "Mehrwert Information", in: cogito, Nr. 1, S. 62f.

Galtung, J. (1971): Gewalt, Frieden und Friedensforschung. In: D. Senghaas (Hrsg.): Kritische Friedensforschung. Frankfurt/M., S. 55-104.

Gödert, W. (1994): Multimedia-Enzyklopädien auf CD-ROM. Eine vergleichende Analyse von Allgemeinzyklopädien. Berlin (IFB Beiheft 1).

Holler, U. (1984): Die Organisation der Informationsarbeit bei der Stadtbibliothek Duisburg. In: Buch und Bibliothek 36, S. 23-26.

Informationsvermittlungsstellen an den Hochschulen. In: Verband der Bibliotheken des Landes Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Mitteilungsblatt. N.F. 31, S. 165-174.

Kluth, R. (1970): Gibt es eine Bibliothekswissenschaft? In: ZfBB 17, S. 227-246.

Krippendorf, K. (1994): Der verschwundene Bote. Metaphern und Modelle der Kommunikation. In: K. Merten u.a. (Hrsg.), a.a.O., S. 79-113.

Kubicek, H. u.a. (1995): Mehr Information wagen. In den USA wird breit über die neuen Kommunikationsformen debattiert. In: Frankfurter Rundschau, Nr. 5, 6. Januar, S. 16.

Kübler, H. D. (1994): Kommunikation und Massenkommunikation. Ein Studienbuch. Münster und Hamburg.

Kuhlen, K. (1990): Zum Stand pragmatischer Forschung in der Informationswissenschaft. in: J. Herget und R. Kuhlen (Hrsg.): Pragmatische Aspekte beim Entwurf und Betrieb von Informationssystemen. Konstanz, S. 13-18.

Luhmann, N. (1990): Die Wissenschaft der Gesellschaft. Frankfurt/M.

- Madzia, K. (1995): Crack für die Massen. In: SPIEGEL special Nr. 3, S. 27-30.
- Meißner, G. (1995): Software-Söldner. In: SPIEGEL special Nr. 3, S. 87-90.
- Merten, K. (1990): Inszenierung von Alltag. Kommunikation, Massenkommunikation, Medien. 3. Studieneinheit des Funkkollegs "Medien und Kommunikation" hrsg. von K. Merten u.a., Studienbrief 1. Weinheim und Basel, S. 79-108.
- Merten, K. (1994): Wirkungen von Kommunikation. In: Ders. u.a. (Hrsg.), a.a.O., S. 291-328.
- Merten, K., Schmidt, S.J., Weischenberg, S. (Hrsg.)(1994): Die Wirklichkeit der Medien. Eine Einführung in die Kommunikationswissenschaft. Opladen.
- Möhr, M. (1979): Einige Begriffe aus der Informationsökonomie und der Benutzerschulung. Heidelberg.
- Münch, V. (1994): Eine vielbefahrene Datenautobahn ohne Verkehrsregeln. In: Frankfurter Rundschau vom 5. November
- Palzer, Th. (1995): Der Übermensch als Super-Zapper. In. SPIEGEL special, Nr. 3, s. 154-157.
- Perina, U. (1995): Das Elend hat viele Gesichter. In: DIE ZEIT, Nr. 4, 20. Januar, S. 19f
- Pries, K. (1995): Fenster in eine fabelhafte Zukunft? Alle reden über die Informationsgesellschaft – aber nur wenige haben begriffen, wo es eigentlich langgeht. In: Frankfurter Rundschau, Nr. 49, 27. Februar, S. 3.
- Rusch, G. (1994): Kommunikation und Verstehen. In. K. Merten u.a. (Hrsg.), a.a.O., S. 60-78.
- Rusch-Feja, D. und Lux, C. (1995): Information Superhighway und Internet. Satellitenkonferenz in Berlin. In: Bibliotheksdienst, 29. Jg., H. 1, S. 77-82.
- Saxer, U. (1978): Medienverhalten und Wissensstand. Zur Hypothese der wachsenden Wissenskluff. In: Buch und Lesen. Bertelsmann Texte 7, Gütersloh, S. 37-70.
- Schiller, H. 1. (1984): Die Verteilung des Wissens. Information im Zeitalter der großen Konzerne. Frankfurt/New York.
- Schmidt, S. J. (1994): Konstruktivismus in der Medienforschung: Konzepte, Kritiken, Konsequenzen. In: K. Merten u.a. (Hrsg.), a.a.O., S. 592-623.
- Schröter, H.-G. (1995): Konzerne packen Technik-Baukasten für die Informationsgesellschaft aus. In: Frankfurter Rundschau, Nr. 54, 4. März, S. 11.
- Seth, C. und Fischer, Th. (1995): Welt am Draht. In: STERN, Nr. 10, 2. März, S. 122f.

Steinweg, R. (Hrsg.) (1984): Medienmacht im Nord-Süd-Konflikt. Die Neue Internationale Informationsordnung. Frankfurt/M.

Teipel, J. (1994): Das Zirpen der Grillen der Freaks. CD-ROMs auf dem Gabentisch im vergleichenden Test. In: Frankfurter Rundschau Nr. 299, Weihnachten, S. ZB 6.

Umstätter, W. (1989): Was verändert die Informationstechnologie in den Universitätsbibliotheken. In: Bibliothek 13, Nr. 2, S. 206-215.

Wersig, G. (1980): Informationstätigkeit. In: Grundlagen der praktischen Information und Dokumentation. München, S. 161-189.

Wersig, G. (1973): Informationssoziologie. Hinweise zu einem informationswissenschaftlichen Teilbereich. Frankfurt/M.

Wersig, G. (1993): Fokus Mensch. Bezugspunkte postmoderner Wissenschaft: Wissen, Kommunikation, Kultur. Frankfurt/M. u.a.

Wilbert, G. (1987): Bibliothek – Information – neue Medien. Terminologische Bemerkungen zu einem aktuellen Thema. in: Bibliothek, Nr. 11, 1, S. 73-97.

Zapata, J. A. F. (1974): Nachwort. In: Borges, J. L. a.a.O., S. 73-83.

Zur Benutzerforschung in Bibliotheken (1972). München, Berlin.