

**Summary:** Ignorance of social facts contributes to the perpetuation of social order. This ignorance becomes harder to maintain under conditions of digitalization and the increases in visibility it is accompanied by. As a consequence, established institutions, routines and beliefs, which previously benefited from ignorance, lose their self-evidence and binding force. This societal irritation is illustrated by three cases: the increased visibility of the behavior of others induced by social media, the increased visibility of the bounded rationality of human behavior resulting from pattern recognition, and the increased visibility of the premises of organizational decisions resulting from their automation.

**Kurz gefasst:** Nichtwissen über soziale Sachverhalte trägt zur Fortschreibung gesellschaftlicher Ordnung bei. Unter Bedingungen der Digitalisierung, mit der Sichtbarkeitssteigerungen verbunden sind, ist dieses Nichtwissen schwerer aufrechtzuerhalten. Etablierte Institutionen, Routinen und Vorstellungen, deren Geltung durch Nichtwissen gestützt wurde, verlieren in der Folge ihre Selbstverständlichkeit und Bindungswirkung. Beispielhaft kann diese Entwicklung an drei Feldern gezeigt werden: Das Verhalten anderer wird durch soziale Medien sichtbarer, die begrenzte Rationalität menschlichen Verhaltens durch Mustererkennung und die Entscheidungsprämissen von Organisationen durch Automatisierung.

# Der irritierende Verlust des Nichtwissens Die Digitalisierung konfrontiert die Gesellschaft mit sich selbst

Florian Irgmaier

Digitalisierung – die gesellschaftliche Transformation, die mit der Entwicklung, Verbreitung und praktischen Aneignung digitaler Technologien zur Informationsverarbeitung und Kommunikation einhergeht – ist eine Zumutung. Staaten wird der Aufbau der benötigten Infrastrukturen, Organisationen die Umstellung ihrer Prozesse und Individuen der Erwerb technischer Fähigkeiten abverlangt. Eine Zumutung ist Digitalisierung aber auch insofern, als sie – darin früheren Medienrevolutionen ähnlich – Steigerungen von Sichtbarkeit mit sich bringt. Beim Gebrauch digitaler Technologien werden Menschen mit neuen (vormals schwer zugänglichen) und mit schwerer zu ignorierenden Informationen über Gesellschaft konfrontiert. Diese Sichtbarkeitssteigerungen stören einige etablierte Institutionen, Routinen und Vorstellungen, die gerade aufgrund der Begrenzung von Sichtbarkeit als selbstverständlich und unproblematisch galten. Sozialwissenschaftlich interessant sind solche Irritationen, weil sie bislang wenig bekannte Bedingungen sozialer Ordnung verdeutlichen und weil sich beobachten lässt, welche Strategien Gesellschaften im Umgang mit ihnen entwickeln. In Anlehnung vor allem an die Soziologen Heinrich Popitz und Armin Nassehi will ich drei dieser irritierenden Sichtbarkeitssteigerungen zeigen: Erstens wird individuelles Verhalten durch soziale Medien sichtbarer; zweitens die begrenzte Rationalität menschlichen Verhaltens durch digitale Verfahren der Mustererkennung; drittens die Entscheidungsprämissen von Organisationen durch die Automatisierung von Entscheidungen. Zuvor skizziere ich kurz die theoretischen Grundlagen dieser Argumentation.

In seinem 1968 veröffentlichten Aufsatz „Über die Präventivwirkung des Nichtwissens“ untersucht Heinrich Popitz, wie sich Informationen über das Verhalten anderer auf die Geltung von Normen auswirken. Er argumentiert, dass es nicht nur schwierig sei, umfassende Informationen über das Verhalten anderer und ihre Normübertretungen herzustellen. Es sei für die Stabilität geltender Normen sogar kontraproduktiv: Völlige Verhaltenstransparenz führe nicht zur Stärkung dieser Normen, wie man intuitiv erwarten würde. Im Gegenteil: Würden alle Regelverletzungen bekannt und bestraft, litte die Geltung der verletzten Regeln, weil die Regelverletzung nicht mehr als Ausnahme erschiene und die Strafe ihr Stigma verlöre. „Kein System sozialer Normen“, so Popitz, „könnte ei-

ner perfekten Verhaltenstransparenz ausgesetzt werden, ohne sich zu Tode zu blamieren.“ Er zeigt, dass vielmehr Nichtwissen über das Verhalten anderer und überoptimistische Einschätzungen ihrer Regeltreue gesellschaftliche Normen stützen können – weshalb Personen, die Verhalten kontrollieren sollen, zum Beispiel Vorgesetzte oder Erzieher\*innen, dieses Nichtwissen nicht nur tolerierten, sondern oft aktiv herbeiführten, etwa indem sie kleinere Normübertretungen schlicht übergehen. Wissenslücken und idealisierte Vorstellungen über die Gesellschaft stellen aus dieser Perspektive also nicht bloß einen Mangel dar, sondern wirken an der Aufrechterhaltung des gesellschaftlichen Status quo mit.

Die Zumutung der Digitalisierung besteht darin, dass sie viele Wissenslücken beseitigt und viele Idealisierungen entzaubert. Besonders deutlich zeigt dies Armin Nassehi in seinem 2019 erschienenen Buch „Muster: Theorie der digitalen Gesellschaft“. Darin beschreibt er Digitalisierung als Etablierung von Praktiken, die digitale Technologien nutzen, um die titelgebenden Muster, also Regelmäßigkeiten im Verhalten von Individuen, Gruppen, Organisationen und Gesellschaften, aufzudecken. Digitale Daten machten es einfacher, Bezüge zwischen verschiedensten Informationstypen herzustellen, weil diese sich bei aller Unterschiedlichkeit stets noch auf den kleinsten gemeinsamen Nenner von Binärcode, also von Nullen und Einsen, bringen lassen. Dies ermöglichte es wiederum, beliebige Kombinationen von Merkmalen automatisiert auf statistisch signifikante Korrelationen zu überprüfen, um so auf bislang unbekannte Zusammenhänge zu stoßen. Ein einfaches Beispiel sind Amazons Produktempfehlungen, die auf der Ähnlichkeit des eigenen Bestellverhaltens zu dem anderer basieren. Solche Formen der Mustererkennung erzeugten, so Nassehi, ein „Unbehagen an der digitalen Kultur“, da sie „die Akteure darauf stoßen, was sie zuvor latent halten konnten: wie regelmäßig und berechenbar ihr Verhalten ist“.

Dass die von Nassehi beschriebene digitale Konfrontation der Gesellschaft mit sich selbst die Geltung einiger etablierter Institutionen, Routinen und Vorstellungen auf die Probe stellt, lässt sich, so möchte ich vorschlagen, besser verstehen, wenn man die Befunde von Popitz und Nassehi aufeinander bezieht: Wenn die Stabilität solcher Konventionen auch auf Nichtwissen beruht (Popitz), digitale Praktiken aber zu Sichtbarkeitssteigerungen führen (Nassehi), verlieren einzelne Konventionen ihre Selbstverständlichkeit und Bindungskraft, worauf Gesellschaften mit Anpassungsversuchen reagieren. Illustrieren möchte ich diese Entwicklung anhand dreier Irritationen.

Zur ersten und öffentlich meistdiskutierten Irritation geben soziale Medien Anlass. Sie verschaffen User\*innen einen detaillierten Überblick über das Verhalten anderer – genau darin dürfte, neben der Vereinfachung von Kommunikation und Gemeinschaftsbildung mit Gleichgesinnten, ihr Erfolgsrezept liegen. Wer auf Facebook oder Twitter einen Beitrag sieht, bekommt durch Metriken zu Likes, Shares, Retweets etc. zugleich angezeigt, wie viele Personen das jeweilige kommunikative Verhalten guthießen oder sich anderweitig damit auseinandersetzen. Diese Metriken – die nicht einmal besonders komplexen Analyseverfahren zu verdanken sind, sondern bloßem Zählen – fungieren als Indikatoren für Relevanz und bestimmen wesentlich, welche aus der unüberblickbaren Masse von Beiträgen Nutzer\*innen zuvorderst sehen.

Wie die kontinuierlich wachsenden Nutzer\*innenzahlen etwa von Facebook zeigen, interessieren Menschen sich für diese Art der Information über das Verhalten anderer. Gleichzeitig deuten viele Studien darauf hin, dass genau diese Informationen zu den Problemen beitragen, für die soziale Medien seit einigen Jahren verantwortlich gemacht werden: zu Polarisierung, Radikalisierung und zum Verfall der Debattenkultur. Nutzer\*innen mit extremen Ansichten verstehen, so eine geläufige und plausible Erklärung, Informationen über ähnliches Kommunikationsverhalten anderer als Hinweis, dass sie mit ihren Ansichten nicht allein sind und diese äußern können, ohne völlige soziale Ausgrenzung befürchten zu müssen. Es handelt sich also, aus einer Popitz'schen Perspektive, um eine Folge gesteigerter Verhaltenstransparenz: Gerade die Unkenntnis des Verhaltens beziehungsweise der Meinung anderer trägt dazu bei, dass extreme Ansichten nicht geäußert werden – wo die Sichtbarkeitssteigerung durch soziale Medien diese Unkenntnis reduziert, werden extreme Meinungsäußerungen

wahrscheinlicher. Was wir heute nostalgisch als respektvollere Debattenkultur früherer Tage verklären, dürfte nicht unwesentlich auf der geringeren Sichtbarkeit extremer Positionen beruht haben.

Die Sichtbarkeitssteigerungen, die mit digitalen Praktiken einhergehen, führen zweitens vor Augen, wie sehr menschliches Verhalten allgemein von den Maßstäben vollständiger Rationalität abweicht und wie berechenbar es dabei ist. Das Internet lässt sich als gewaltiger Experimentalaufbau begreifen, der genau dies vorführt: Websites, Apps und andere Benutzeroberflächen fungieren als leicht kontrollier- und veränderbare Umgebungen, in denen die „Versuchspersonen“ sich zum einen automatisiert, zum anderen – anders als im Labor – in ihrem „natürlichen“ Verhalten beobachten lassen, etwa beim Einkaufen. Diese Bedingungen ermöglichen den kostengünstigen Einsatz experimenteller Verfahren wie des sogenannten A/B-Testings. Diese sollen – ähnlich randomisierten Kontrollstudien in Medizin und Psychologie – Wirkungszusammenhänge ermitteln, indem sie Proband\*innen zufällig auf eine Kontrollgruppe (A) und mindestens eine Experimentalgruppe (B) verteilen und beide Gruppen anschließend vergleichen. Regelmäßig kommen solche Verfahren zum Beispiel bei der Optimierung von Websites zum Einsatz, wo etwa die Gestaltung von Schaltflächen minimal variiert wird, um das erhoffte Nutzer\*innenverhalten wahrscheinlicher zu machen.

Verfahren wie diese demonstrieren täglich tausendfach, was Wissenschaften wie die Verhaltensökonomik mit deutlich kleineren Experimenten schon länger belegen: Menschliches Verhalten wird nicht nur von Faktoren bestimmt, an denen ein vollständig rationaler Akteur seine Entscheidungen orientieren würde, sondern in erheblichem Maße auch von scheinbar irrelevanten Faktoren wie der Platzierung einer Schaltfläche. Diese Erkenntnisse tragen zum Plausibilitätsverlust des liberalen Menschenbildes bei, das von einem vernunftbegabten Individuum ausgeht und staatlichen Eingriffen deshalb hohe Rechtfertigungshürden auferlegt. Erneut legen digitale Sichtbarkeitssteigerungen also sozial folgenreiche Wahrnehmungen nahe, die zuvor mit deutlich geringerem Aufwand als unbegründet abgetan werden konnten – hier den kränkenden Schluss, dass die Vorstellung des freien und vernunftbegabten Individuums, um es mit Nassehi zu sagen, lediglich der „Unübersichtlichkeit der Wirkkräfte“ geschuldet gewesen sein könnte.

Drittens erhöht die Automatisierung von Entscheidungen die Chance, dass die zugrunde liegenden Entscheidungsregeln der Öffentlichkeit im Detail zugänglich gemacht und, wo sie öffentlichen Erwartungen sichtlich widersprechen, kritisiert werden. Dies gilt besonders im Falle expliziter Programmierung, bei der die Prämissen einer Entscheidung in maschinell ausführbaren Code übersetzt werden müssen, der Maschine also jede Operation präzise vorgegeben werden muss. Die Sichtbarkeitssteigerung resultiert aus dem „Medienbruch“ bei der Übertragung der Entscheidungsherstellung von Menschen, die Regelwerke auslegen, auf Maschinen, die Code mit naturgesetzlicher Strenge ausführen. Ein bekanntes Beispiel ist das „Arbeitsmarkt-Chancen-Assistenzsystem“, das Mitarbeiter\*innen des österreichischen Arbeitsmarktservice (AMS) bei der Entscheidung unterstützen soll, welchen arbeitslosen Personen Weiterbildungsmaßnahmen angeboten werden und welchen nicht – weil sie entweder ohnehin bald eine Anstellung finden würden oder weil ihnen trotz Weiterbildung nur geringe Chancen auf eine Integration in den Arbeitsmarkt ausgerechnet werden. Zum Gegenstand politischer und rechtlicher Auseinandersetzungen wurde das Vorhaben, als die genaue Berechnungsgrundlage des Systems öffentlich wurde: So gab es einen exakt bezifferten Malus für Frauen und einen weiteren Malus für Mütter. Wie die Politikwissenschaftlerin Lena Ulbricht darlegt, begünstigte gerade die algorithmische Formalisierung des Entscheidungsverfahrens die Politisierung nicht nur des Algorithmus selbst, sondern der Entscheidungspraxis des AMS allgemein.

Was automatisiertes Entscheiden aus dieser Perspektive von menschlichem unterscheidet, ist nicht die prinzipielle Qualität oder Annehmbarkeit der produzierten Entscheidungen, sondern die Sichtbarkeit ihrer Prämissen. Während diese Prämissen bei menschlichem Entscheiden teils aus Auslegungsbedürfti-



Florian Irgmaier ist Soziologe und wissenschaftlicher Mitarbeiter in den Forschungsgruppen Politik der Digitalisierung am WZB und „Quantifizierung und gesellschaftliche Regulierung“ am Weizenbaum-Institut für die vernetzte Gesellschaft. In seiner Dissertation untersucht er, wie die wissenschaftliche und technische Verfügbarmachung menschlichen Verhaltens liberale Normen unter Druck setzt.

*[Foto: David Ausserhofer]*

[florian.irgmaier@wzb.eu](mailto:florian.irgmaier@wzb.eu)

gen Regelwerken, teils aus informellen Routinen bestehen und sich daher von außen nicht leicht erschließen lassen, sind sie bei automatisiertem Entscheiden potenziell – Zugang und technische Expertise vorausgesetzt – deutlich besser nachvollziehbar. Wo diese Prämissen den Erwartungen der Öffentlichkeit in erheblichem Maße zuwiderlaufen, setzen sich Organisationen dem Risiko der Kritik und des Legitimationsentzugs aus, wie die AMS-Kontroverse zeigt.

Digitalisierung ist eine Zumutung, weil sie Nichtwissen reduziert und so sichtbar macht, was Gesellschaften früher leicht ignorieren konnten: dass sich noch für abwegigste und radikalste Meinungen Gleichgesinnte finden, dass Menschen sich nur begrenzt rational verhalten und dass Organisationen oft nach Prämissen entscheiden, die sie öffentlich nur schwer rechtfertigen können. Dieses Wissen setzt Institutionen, Routinen und Vorstellungen unter Druck, die Zeiten geringerer Sichtbarkeit entstammen, etwa das liberale Menschenbild. Wie gehen Gesellschaften mit diesen Irritationen um? Das Offensichtliche zu ignorieren, zu vergessen oder anderweitig zu verdunkeln, wird immer schwieriger (und kann für aufgeklärte Gesellschaften ohnehin keine Option sein). Im Prinzip bleiben folglich nur die zwei von Niklas Luhmann unterschiedenen Möglichkeiten, mit der Enttäuschung von Erwartungen umzugehen: Entweder man justiert die Erwartung nach – beispielsweise durch eine behutsame Modifikation des liberalen Menschenbildes. Oder man passt die Welt der Erwartung an – etwa durch vertiefte Regulierung organisationaler Entscheidungen. Das Verhältnis der beiden Umgangsweisen in konkreten gesellschaftlichen Reaktionen auf derartige Irritationen zu erfassen und zu erklären, ist ein lohnendes Unterfangen für die sozialwissenschaftliche Digitalisierungsforschung, weil sich so nicht nur etwas über Digitalisierung lernen lässt, sondern auch über Gesellschaft allgemein.

#### **Literatur**

Lorenz-Spreen, Philipp/Lewandowsky, Stephan/Sunstein, Cass R./Hertwig, Ralph: „How Behavioural Sciences Can Promote Truth, Autonomy and Democratic Discourse Online“. In: *Nature Human Behaviour*, 2020, Jg. 4, S. 1102–1109.

Luhmann, Niklas: „Normen in soziologischer Perspektive“. In: *Soziale Welt*, 1969, Jg. 20, H. 1, S. 28–48.

Nassehi, Armin: *Muster. Theorie der digitalen Gesellschaft*. München: C.H. Beck 2019.

Popitz, Heinrich [1968]: „Über die Präventivwirkung des Nichtwissens“. In: Ders.: *Soziale Normen* (Hg. Friedrich Pohlmann/Wolfgang Ebbach). Frankfurt am Main: Suhrkamp 2006, S. 158–174.

Ulbricht, Lena: „Algorithmen und Politisierung“. In: Andreas Schäfer/David Meiering (Hg.): *(Ent-)Politisierung? Die demokratische Gesellschaft im 21. Jahrhundert*. Baden-Baden: Nomos 2020, S. 253–278.