

Fritz Betz, Prof. (FH) Dr. Mag.
Universität Wien und FH-Studiengänge Burgenland
Campus 1
A-7000 Eisenstadt
fritz.betz@fh-burgenland.at

Prosumerism im eGovernment: Zwischen Partizipationsrhetorik und Ko-Verwaltungsarbeit¹

„Eine einmal voll durchgeführte Bürokratie gehört zu den am schwersten zu zertrümmernden sozialen Gebilden.“
Max Weber, 1922, S. 18.

Nach der in den 1990ern (u. a. von VertreterInnen der Cultural Studies) kritisierten Verwandlung von StaatsbürgerInnen in KonsumentInnen im Kontext des New Public Management markiert Prosumerism als Element des Regierens mit elektronischen Mitteln eine neue Qualität der Ökonomisierung des Politischen. Prosumerism ist in den affirmativen Beiträgen zu eGovernment in ein spezifisches Versprechen eingebettet, nämlich in jenes von der Zusammengehörigkeit von erhöhter Effizienz des Verwaltungshandelns einerseits und von Emanzipation der politischen Öffentlichkeit andererseits. Dieses Argument einer automatischen Kopplung von Rationalisierung und Demokratisierung findet sich in undifferenzierter Form auch in den Diskursbeiträgen der politischen und technokratischen Eliten (samt anwendungsorientierter Begleitforschung) in Österreich. Wird etwa davon gesprochen, dass sich „überlastete Beamte in verstaubten Amtsstuben“ in „serviceorientierte Mitarbeiter“ verwandeln sollen und „verwirrte Bittsteller“ in „mitwirkende Bürger“ (Grundei/Hanl/Spitzenberger 2003), so ist der politische Charakter solcher Botschaften zutiefst ambivalent. Der Hinweis auf das Vereinfachen und Beschleunigen von Amtswegen – das, was Engemann (2003) als den hegemonialen „Bequemlichkeitsdiskurs“ des eGovernment bezeichnet – bedient sich zum einen der entpolitisierenden Verkürzung von Verwaltungshandeln auf bloßes Dienstleisten. Zum anderen aber erkennen die ProponentInnen des eGovernment Bürokratie zumindest implizit als Herrschaftsform an, wenn sie „effizientes Service“ als Mittel gegen Hierarchien und gegen die Asymmetrie der Information propagieren. Nur in Ausnahmefällen aber findet die versprochene „Mitwirkung“ ihre deutliche Benennung als „Prosumerism“ (Jansen/Priddat 2001) oder als „obligation of the citizen to do governing work“ (Julliet/Paquet 2001). Tendenziell erfüllt die Partizipationsrhetorik die Funktion, eine Externalisierung von Verwaltungsarbeit zu verschleiern.

Die faktische Übersetzung des privatwirtschaftlichen Prosumerism-Modells in den Bereich der öffentlichen Verwaltung weist ebenso Kontinuitäten wie gravierende Brüche auf:

- Im Gegensatz zur freiwilligen „Kundenarbeit“ besitzt Prosumerism im eGovernment zum Teil einen gesetzlich verankerten Zwangscharakter

¹ Die Thesen des Beitrags entstanden weitgehend im Rahmen des Forschungsprojekts „How Democratic is eGovernment? Public Knowledge Management and Governmentality in Europe“, das von 2004-2006 im Rahmen des Schwerpunkts „node“ vom österreichischen bm:bwk gefördert wurde. Empirisch stützen sie sich auf Inhaltsanalysen von Strategiepapieren (policy papers) und der Parlamentsdebatte zum e-Government-Gesetz 2005, sowie auf problemzentrierte Interviews mit Angehörigen relevanter Akteursgruppen.

- Während IT-gestützte Kundenarbeit außer technischen Kenntnissen spezifische Formen von „Marktwissen“ erfordert, setzt eGovernment zusätzlich auf eine individuelle Vertiefung und Internalisierung von Verwaltungswissen. In der Kommunikation mit dem Staat verbindet sich verstärkte staatsbürgerliche Disziplinierung mit den Techniken des Selbstmanagement wie sie von den „Governmentality Studies“ thematisiert werden. Die Managerialisierung des Daseins, wie am Typus des „Arbeitskraftunternehmers“ (Voß/Pongratz 1998) illustriert, findet ihre Ergänzung im selbstverantwortlichen formalen Handeln des Ko-Verwaltungsarbeiters. Zu den ersten eGovernment-Anwendungen in Österreich gehörten das Rechtsinformationssystem, Informationen der Sozialversicherung und Transaktionen im Bereich der Gewerbeordnung.
- Während Verwaltungshandeln durch individualisierte Ko-Verwaltungsarbeit eine radikale Dezentralisierung erfährt, erhöhen sich die technischen Potentiale zur Zentralisierung und Personifizierung sozialer Kontrolle. Die Vorkehrungen des rechtlichen und technischen Datenschutzes werden gegenwärtig von einem bürokratischen Begehren zur umfassenden Datenintegration bedrängt.
- Kann die gezielte Einbindung arbeitsförmiger Beiträge von Konsumenten in betriebliche Funktionszusammenhänge (Voß/Rieder 2005) unter dem Aspekt der Ausbeutung ökonomischer Externalitäten kritisiert werden (vgl. Gorz 2004), so ließe sich im Fall des eGovernment zusätzlich eine spezifische Form der Enteignung monieren: StaatsbürgerInnen als (im Sinn eines naturrechtlichen „suum“) ursprüngliche EignerInnen ihrer personenbezogenen Daten überantworten diese obligatorisch dem Staat, der dann u. a. als Marktteilnehmer einer liberalisierten Informationswirtschaft fungiert.

Literatur

- Betz, F. (2008). eGovernment und eGovernmentality in Österreich. In: Zimmer, B. & Koubek, A. (Hg.), Erstes Forschungsforum der österreichischen Fachhochschulen. Tagungsband, 11./12. April 2007, Fachhochschule Salzburg, Campus Urstein. München, Verlag Meidenbauer, S. 109–114.
- Betz, F. & Bargmann, M. & Lippmann, A. (2006). How Democratic is eGovernment? Public Knowledge Management and Governmentality in Europe. Endbericht an das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur. Eisenstadt: FH-Studiengänge Burgenland.
- Engemann, Ch. (2003). Electronic Government – Vom User zum Bürger: zur kritischen Theorie des Internet. Bielefeld: Transcript.
- Gorz, A. (2004). Wissen, Wert und Kapital. Zur Kritik der Wissensökonomie. Zürich: Rotpunktverlag.
- Grundej, W. & Hanl, S. & Spitzenberger, R. (2003). Knowledge Management im e-Government. Das Wissen liegt in den Prozessen. In: Wimmer, M. A. (Hg.), Quo vadis e-government. State-of-the-art 2003. Wien, S. 281-292.
- Jansen, A. S. & Priddat, P. B. (2001). Electronic Government. Neue Potentiale für einen modernen Staat. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Julliet, L. & Paquet, G. (2001). Information Policy and Governance, auf <http://gouvernance.ca/index.php?page=embed&lang=ce&embed=publications/01-26.pdf> (letzter Zugriff 14. 4. 2008)
- Voß, G. & Pongratz, H. G. (1998). Der Arbeitskraftunternehmer. Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 1/98, s. 131-158.
- Voß, G. & Rieder, K. (2005). Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. FfM & New York: Campus.
- Weber, M. (1922). Bürokratie, Kapitel VI in Wirtschaft und Gesellschaft. In: Max Weber im Kontext, CD-ROM, InfoSoftWare 1999.