

WORKING PAPERS

VERBRAUCHERPOLITIK, VERBRAUCHERFORSCHUNG

SELBSTBEDIENUNGSGESELLSCHAFT...

Karl Kollmann

6 / März 2012

ISSN 2218-2764



wien.arbeiterkammer.at

WORKING PAPERS

VERBRAUCHERPOLITIK, VERBRAUCHERFORSCHUNG

Die Working Papers »Verbraucherpolitik – Verbraucherforschung« sollen eine Plattform zur Diskussion von Fragen sein, die sich aus der Beschäftigung mit den Problemen der Verbraucher, des modernen Konsums und gesellschaftspolitischer Entwicklungen ergeben.

Sie erscheinen in zwangloser Reihenfolge ungefähr sechsmal im Jahr.

Die hier vertretenen Meinungen stellen eine Diskussionsbasis dar und sind unabhängig von der Meinung des Herausgebers (AK-Wien, Abteilung Konsumentenpolitik).

Herausgeber: AK-Wien, Abteilung Konsumentenpolitik,
Prinz Eugenstraße 20-22, 1040 Wien, Österreich.



WIEN

wien.arbeiterkammer.at

Selbstbedienungsgesellschaft...

Vorbemerkung²

Wir leben heute in einer Alltagswelt, in der es in vielen Bereichen keine der früher mit dem Kauf von Waren verbundenen Dienstleistungen, und auch bei vielen Dienstleistungen praktisch nur mehr Selbstbedienungsformen gibt.

In den 1970er Jahren etwa war es selbstverständlich, daß beim Kauf eines Fernsehgeräts, dieses vom Händler in der Wohnung des Verbrauchers aufgestellt und eingestellt wurde, dazu erfolgte eine kleine Einschulung in die Bedienung des Geräts. Heute ist das grundsätzlich anders, die meisten Verbraucher transportieren das Gerät selbst zu sich nach Hause, stellen es auf, entsorgen die Verpackung; viele Menschen plagen sich dann auch mitunter stundenlang bei der Einstellung des Geräts.³

In diesem Beitrag wird zuerst – nach einer aktuellen Eingangsschlagseite - eine Skizze der Entwicklung der Selbstbedienung versucht und dann die Lage der Verbraucher in dieser Selbstbedienungsgesellschaft näher erörtert. Dabei soll auch ein Blick auf die Begriffe: Haushaltsproduktion, Konsumarbeit und „Prosumer“ gerichtet werden.

1. Unversehens in die Selbstbedienungsgesellschaft...

Selbstbedienung überall

Im November 2011 erregte eine Glosse des „Die Zeit“-Herausgebers Josef Joffe mitteleuropäische Onlinemagazin-Leser. „Wir machen uns selbst überflüssig“ hieß der Beitrag im Handelsblatt am 3. 11. 2011.

Prominente Printjournalisten schreiben ja heute nicht mehr nur in ihrem eigenen Blatt, sondern auch in anderen Publikationen, kommentieren im Fernsehen die Wirklichkeit oder die politische Entwicklung, moderieren Diskussionsveranstaltungen und lehren, wie auch prominente Politiker nach ihrer Politikkarriere, an Universitäten. Ihre Rolle als universelle Welterklärer und Wirklichkeitsversther hat sich damit deutlich aufgeweitet und verfestigt.

Josef Joffe beschreibt in diesem Beitrag die Arbeitsplatzvernichtung durch das immer mehr zunehmende DIY (Do-It-Yourself); vom Ikea-Regal, über den elektronischen Versandhandel von Büchern, bis zum Supermarkt und dem gewohnten Zusammensuchen des Einkaufs und den erweiterten Formen der Selbstbedienung im Lebensmittelhandel, durch Selbsteinscannen der gekauften Lebensmittel an der Selbstbedienungs-Kasse. Das DIY-

¹ Univ. Prof. Dr. Karl Kollmann, stellvertretender Leiter der Abteilung Konsumentenpolitik, AK-Wien
Titularprofessor der Wirtschaftsuniversität Wien.

² Ein Danke an Prof. Dr. Michael-Burghard Piorkowsky (Universität Bonn) für die kritischen Kommentare zu einer früheren Fassung dieses Textes.

³ Vgl. Günter Ropohl: Verbraucher im technischen Fortschritt: Hilfslose Artisten im Innovationszirkus, AK-Konsumentenpolitik Working Paper 5, Wien 2012. <http://www.arbeiterkammer.at/bilder/d163/Rophol.pdf>.

Prinzip aus der Konsumwelt hat sich auch in das Arbeitsleben fortgesetzt, beklagt dabei Joffe. Elektronische Briefe, der Kaffee und die Urlaubslisten müssen heute auch schon im Selbstbedienungsverfahren, ohne eine hilfreiche Sekretärin früherer Zeiten, erstellt werden.

Inhalte-Selbstbedienung bei prominenten Autoren

Der Beitrag fand breite Aufmerksamkeit (etwa Martin Eiermann: So nicht, Herr Joffe! (in: The European, 7. 11. 2011 ⁴), aber nicht wegen der inhaltlichen Schilderungen des DIY-Systems und der markanten Folgen von Selbstbedienung, sondern da sich Josef Joffe bei einem Beitrag von Craig Lambert, der in der New York Times ein paar Tage zuvor erschienen ist, selbstbedient hatte. (Craig Lambert: Our Unpaid, Extra Shadow Work, New York Times, online 29. 10. 2011 ⁵).

Dieses Abschreiben, das Plagiiere, ohne den ursprünglichen Autor halbwegs klar zu erwähnen, ist natürlich für den Herausgeber der renommierten deutschen „Zeit“ eine unangenehme Sache. Um so mehr, als die Wochenzeitung sich ja intensiv den deutschen Plagiatsaffären des Jahres 2011 gewidmet hatte. „Es gilt aber auch“ schrieb Joffe zur Gutenberg-Affäre in der Zeit am 3. 3. 2011, „Gelegenheit macht Diebe.“

Entwicklung der Selbstbedienung

Aber kommen wir zur grundsätzlichen Entwicklung der DIY-Gesellschaft. In Europa trat die Selbstbedienung Ende der 50er, Anfang der 60er Jahre zuerst im Lebensmitteleinzelhandel auf und erfaßte in der Folge zügig die gesamte Branche. Mit IKEA folgte später der Möbelhandel und eine Reihe anderer Handelsbereiche. Tankstellen stellten dann in den 1980er Jahren auf Selbstbedienung um.

Der Versandhandel – in den 50er Jahren in Mitteleuropa eingeführt – ist auch eine Form von Selbstbedienung. Dieser konnte erst in elektronischer Form, also ab Ende der 90er Jahre seinen Marktanteil von früher rund 4 bis 5 Prozent auf rund 10 Prozent ausweiten,⁶ und nannte sich dafür schon vor vielen Jahren in ECommerce um.

Selbstbedienung auch bei Dienstleistungen

Durch Technik wurden auch Dienstleistungen in Selbstbedienung anbietbar. 1906 wurde die erste moderne Juke Box mit einer magnetischen Münzerkennung vorgestellt.⁷ Das typische Beispiel dafür folgte jedoch erst wesentlich später, es ist die Wäscherei, die sich zum Münz-Waschsalon entwickelte. Ab den 1980er Jahren begann die Einführung von Fahrkartenautomaten im öffentlichen Personenverkehr in Mitteleuropa und die Gebührenverrechnung mit Automaten in den neuen Parkhäusern. Parkuhren (mit Münzen) gab es schon seit den 50er Jahren.

⁴ <http://www.theeuropean.de/martin-eiermann/8738-plagiat-im-handelsblatt>

⁵ <http://www.nytimes.com/2011/10/30/opinion/sunday/our-unpaid-extra-shadow-work.html?pagewanted=all>

⁶ eWeb-Research-Center der Hochschule Niederrhein, 14. 2. 2011, <http://www.hs-niederrhein.de/home/news-detailseite/eweb-research-center-prognostiziert-mindestens-20-prozent-online-anteil-im-handel-bis-2020/>

⁷ Jürg Jecklin: Geschichte der Audiotechnik, Wien o. J., <http://www.mdw.ac.at/upload/MDWeb/derton/pdf/tt01geschichte.pdf>

Der Ersatz von herkömmlichen Flugtickets durch persönliche Internetbuchung und Ausdruck auf einem Blatt Papier, und das dann in Selbstbedienung ausgeführte Check-In am Flughafen, schließen diese "Entservicierung" von Transportdienstleistungen vorläufig einmal ab.

Ertrags"presse" Online-Banking

Mit den Möglichkeiten und der Verbreitung des Internet folgten auch die Banken (Electronic Banking) und animierten ihre Kunden, die ausgefüllten Überweisungsformulare nicht mehr am Bankschalter abzugeben, sondern zuhause oder am Arbeitsplatz selbst alles in eine Bildschirmmaske zu tippen. Im Frühjahr 2011 sind es 44 Prozent der erwachsenen Deutschen, also mehr als 27 Millionen Bürger, die mittlerweile Online-Banking nutzen.⁸

Der Personaleinsatz wurde mit Online-Banking oder Selbstbedienungs-Kontoführung zwar massiv reduziert, die Kostenreduktion dafür allerdings nicht an die Verbraucher weiter gegeben. Im Gegenteil, die Kosten für das Girokonto, die Bankgebühren sind kontinuierlich gestiegen, ausgenommen bei einigen spezialisierten und ausschließlichen Selbstbedienungsinstituten. Der persönliche Zugang wurde sozusagen strafweise verteuert, 5 Euro kann heute eine Bareinzahlung eines Zahlscheins kosten. Online-Banking war aus dieser Perspektive eine ordentliche Ertrags"presse", bei der die Verbraucher allerdings durchaus bereitwillig mitgemacht haben. Die Suche nach sinnvollen Anwendungen des Personalcomputers – gewissermaßen: weg vom Zeitvertreib - war für viele Nutzer auch ein deutliches Motiv dafür.

Selbstbedienung bei den Infrastruktur-Leistungen

Infrastruktur-Anbieter (elektrische Energie, Gas, Wasser) verlangen mittlerweile oft eine Selbstablesung der entsprechenden Zähler in der Wohnung der Verbraucher.

Überwachungsprogramme stellen dabei sicher, daß Verbraucher keine Betrügereien probieren. Diese "Selbstablesung" spart den Anbietern Personalkosten, kann aber beim Verbraucher mitunter mit viel Mühe verbunden sein.

Auch die Entsorgungsleistungen (Stichwort: Altstoff-Recycling) erfolgen heute vielfach in Selbstbedienungsformen. Entsorgungsmöglichkeiten – abgesehen von der traditionellen Mülltonne, die heute nur mehr für den "Restmüll"-Rest bestimmt ist – sind meist nicht mehr komfortabel in unmittelbarer Nähe der Haushalte eingerichtet, sondern nach Logistik-Gesichtspunkten der Entsorgungseinheiten angeordnet. Für die Verbraucher leicht gemachtes Trennen und Entsorgen steht dabei nicht im Zentrum, sondern die Effizienz für

⁸ Studie des Bundesverbandes deutscher Banken: Online Banking, April 2011, <http://www.bankenverband.de/downloads/042011/umfrage-des-bankenverbandes-zur-nutzung-von-online-banking>

den Altstoffbetrieb. Die zeitlichen Entsorgungsaufwendungen für Haushalte haben übrigens in den 90er Jahren in Wien schon rund 40 Stunden im Jahr und pro Haushalt betragen.⁹

Selbstbedienung = Privatisierung auch bei originär staatlichen Leistungen

Die Sicherung der öffentlichen Ordnung, damit die des persönlichen Eigentums (Wohnung, Auto) und des Schutzes vor Diebstahl, hat sich in den modernen Marktgesellschaften von einer staatlich, gemeinschaftlich organisierten Angelegenheit zu einer privaten Angelegenheit gewandelt.

Statt in den Genuß einer guten Sicherheitspolizei-Praxis zu kommen, die präventiv Diebstahl und Einbruch verhindert, muß sich der vorsichtige Bürger heute selbst Alarmanlagen für Wohnung und Auto kaufen. Dies ist auch eine Form von Verlagerung zur „Selbstbedienung“, nämlich eine Leistungsverlagerung von der öffentlichen und öffentlich finanzierten Sicherheit, zur privat finanzierten Sicherheit, zur Kommerzialisierung von Sicherheit.

Die betrifft auch andere Bereiche, etwa das Selbstfeststellen des Schadens bei Verkehrsunfällen, denn bei Sachschäden kommt die Polizei heute ohne Extrabezahlung nicht mehr, oder die Selbstbedienung bei der Justiz, beim Zugang zum Recht, etwa durch die jüngst stattgefundene Novellierung des österreichischen Strafrechts.

Eine leichte Körperverletzung wird nicht heute mehr strafrechtlich vom Staatsanwalt verfolgt, das heißt, ein Verfahren das die Republik im Interesse des Geschädigten, im Interesse des schuldlosen Bürgers einleitet, und an dem sich der Verletzte mit seinen Schadenersatzansprüchen beteiligen konnte. Heute muß der Geschädigte selbst mit anwaltlicher Hilfe gegen einen Verletzer vorgehen. Das heißt, das staatliche Interesse am Schutz seiner Bürger gegen Schäden an Leib und Leben, also Körperverletzung, wurde privatisiert.

Bürgerbeziehung – Reduktion auf digitale Verwaltungsakte

Ebenso gehören die Versuche, den Kontakt des Bürgers zur staatlichen Verwaltung einzuschränken und durch automatisierte Formen zu ersetzen, zur Selbstbedienungsgesellschaft – in diesem Fall mit E-Government ansprechend umschrieben. Statt mit einem Menschen zu reden, der auch weiterhelfen kann, schreibt man nun in eine Eingabemaske und damit das ganze „dingfest“ für den Betroffenen ist, es also kein Zurück gibt, wird die digitale Signatur zu Hilfe genommen.¹⁰ Als praktisches und zeitsparendes Do-It-Yourself, ähnlich wie bei den Banken verkündet, wird das Selbstbedienungssystem ausgeweitet und zur Leistungsverlagerung an den (in diesem Fall: nicht Verbraucher, sondern) Bürger benützt.

⁹ Renate Allerstorfer: Konsumökonomische Aspekte des Recycling – Aufwand und Kosten der Recyclingaktivitäten in Österreichs Haushalten, Diplomarbeit, Wirtschaftsuniversität Wien (Institut für Technologie und WWL), Wien 1992.

¹⁰ Youtube: Der neue Personalausweis, Extra3,
<http://www.youtube.com/watch?v=Clieg7k4Y8&feature=youtu.be>

Selbstbedienung und die Vernichtung von Arbeitsplätzen

Das Selbstbedienungsprinzip hat zweifellos zu einer Kostenreduktion bei den Anbietern von Gütern und Leistungen geführt. Arbeit, die früher Mitarbeiter des Unternehmens, Menschen gemacht haben, um ihren Lebensunterhalt zu verdienen, etwa am Fahrkartenschalter der Eisenbahn, machen nunmehr die Nutzer der Eisenbahn selbst mit Hilfe der Fahrkartenautomaten. Die Automaten sind auch noch von Stadt zu Stadt verschieden, die Hilflosigkeit älterer Bürger und touristischer Besucher ist evident.

Mit dieser Arbeitsverlagerung an die Verbraucher ging nicht nur ein Verlust an Komfort für die Verbraucher einher, sondern es wurde damit – im Zeichen betrieblicher Effizienz und wohl auch sogenannter Modernität – eine unvergleichliche Arbeitsplatzvernichtung betrieben. Diese macht weder der Politik noch der Ökonomie Probleme, denn genauere Analysen zu dieser Wegrationalisierung von Arbeitsplätzen durch die Selbstbedienung in den Branchen, gibt es nicht.

Vorteile, günstigere Preise für die Konsumenten durch Selbstbedienung?

Damit wurde direkt und vorallem indirekt für die Selbstbedienung geworben. Parallel mit der Selbstbedienung erfolgte auch ein Abwandern des Einzelhandels aus den dörflichen und städtischen Kernen an die Peripherie; die Transaktionskosten der Verbraucher steigen damit. Untersuchungen aus Verbrauchersicht hat es dazu aber offenbar nicht gegeben, zumindest wurde dazu nichts publiziert. Auch ein Zeichen dafür, wie relativ unfähig die Alltagspolitik mit strukturellen Veränderungen in der Lebenswelt der Bürger und Verbraucher umgeht. Das einzige, an das man sich erinnern kann, daß früher – als es noch, etwa vor zwanzig Jahren, Bedienungstankstellen gegeben hat – tatsächlich die Preise bei der Selbstbedienung einen Hauch günstiger waren.

Derartige mit kleinen Preisvorteilen verbundene Leistungsverlagerungen in die Haushalte¹¹ werden von den Verbrauchern, wenn dies punktuell und nicht flächendeckend geschieht, nicht skeptisch gesehen, vor allem wenn der Preisvorteil und das Element des Selbstauswählens für die Verbraucher mit Souveränität verbunden und so beworben wird. Das Rechenhafte der Verbraucher orientiert sich in erster Linie am vermeintlichen oder tatsächlichen Preisvorteil und an der Auswahlmöglichkeit, andere Faktoren treten demgegenüber zurück.

Eindimensionalisierung des Angebots

Parallel zur Ausweitung der Selbstbedienung hat sich auch eine Angleichung der Struktur des Angebots der Handels- und Dienstleistungsbetriebe ergeben, also auch im Bereich der Gastronomie und der Freizeitindustrie. Diese, wie Georg Ritzer das genannt hat,

¹¹ Vgl. Karl Kollmann: Neue Leistungsverlagerungen in die Haushalte, in: Hauswirtschaft und Wissenschaft 5 / 1992 S 202 ff.

McDonaldisierung der Gesellschaft¹² folgt dabei vier Prinzipien, die die Entwicklung sowohl von der betriebswirtschaftlichen, unternehmerischen Seite, wie von der Perspektive des Verbrauchers aus "logisch" und sinnvoll erscheinen lassen, nämlich Effizienz - diese sowohl betriebsökonomisch wie auch für den Verbraucher, Berechenbarkeit des angebotenen und konsumierten Produkts, Vorhersagbarkeit dieses Ergebnisses, sowohl aus der Seite des Anbieters, wie aus der Seite des Verbrauchers, und eine entsprechende Kontrolle. Dies gilt nicht nur für die einzelnen Betriebe einer Kette, sondern für jeweils die Branche an sich. US-amerikanische Systemgastronomie beispielsweise ist überall, und alle Betriebe sind sich sehr ähnlich.

Konsumenten werden zu Mitproduzenten geadelt

In den postmodernen Wissenschaften verschleißt man sich der Umdefinition von Begriffen auch nicht, denn Aufträge: Drittmittel der Wirtschaft sind gern gesehene Ausweitungen der Budgets. Aus gutem Grund hat man dort die immer mehr Bereiche erfassende Selbstbedienung „Prosuming“ genannt. Anstatt von Arbeitsverlagerung an Konsumenten zu sprechen, wird der moderne Konsumarbeiter dann Koproduzent oder angelsächsisch verliebt: Prosumer genannt.

Jedoch, man sollte sich den Blick durch englische Begriffe nicht verstellen lassen: wo neue Rationalisierungs-Erträge winken – egal ob bei Unternehmen oder bei der staatlichen Verwaltung, denn die hat sich als Verwaltung und Organisation mittlerweile auch schon „verbetriebswirtschaftlicht“ – indem man die Menschen zur Mehrarbeit zwingt, wird dies gemacht werden. Und es wird mit werblichen Applikationen zuverlässig verwischt werden, wenn die Menschen mitspielen, wird der Mehrarbeiter sogar „Ihr vielleicht wichtigster Werbeträger“.¹³

Übrigens, SB in der Wissenschaft

Auch Universitäten – die früheren Leuchttürme freien Wissens – sind in der Bologna-Landschaft, in der Angloamerikanisierung von Wissenschaft, auch in gewisser Weise Selbstbedienungs-Agenturen geworden. Einerseits, Rektoren und Vizerektoren verdienen heute – im Rahmen der Universitätsautonomie mittlerweile soviel wie hochbezahlte Manager in der Industrie, da ihre Gehälter vom mit vielen Industrievertretern besetzten Aufsichtsrat der jeweiligen Universität festgelegt werden. Andererseits sind heute Hochschullehrer dazu verhalten, Gutachten zu erstellen, Erfolg bei Drittmittel-Finanzierungen, also eine Art von subversiver Unternehmensinteressen-Organisation, wird mittlerweile zum Bewerbungserfordernis. Diese Kommerzialisierung findet übrigens kaum Widerstand, das sie prima vista für die unmittelbar Beteiligten: Staat, Universitätseinrichtungen, Drittmittelbezieher, nützlich ist und die öffentliche Finanzierung entlastet. Auf längere Sicht ist das jedoch zweifellos eine desaströse Angelegenheit, da damit

¹² Georg Ritzer: The McDonalization of Society, Thousand Oaks 1995 (2).

¹³ Euro RSG Worldwide, <http://www.eurorscg.de/strategie/prosumer/prosumer/>

unter anderem Forschungszweige, die sich an generellen Interessen orientieren, ausgetrocknet werden.

Mit der Computerisierung der Verwaltung wurde an den Universitäten auch etliches an Lehrveranstaltungsadministration an die Lehrenden überwältzt, die das in DIY-Form übernehmen mußten.

Und, weiter?

In vielen der Konsumbereiche, in denen Selbstbedienung eingeführt ist, ebenso wie bei der öffentlichen Verwaltung, scheint es für eine Sicherung der traditionellen "Bedienungs"- Zugangsformen zu spät. Eine Zugangsregelung, die in der Verwaltung oder beim Girokonto aus sozialpolitischer Rücksichtnahme für Ältere, für technisch weniger Versierte oder einfach nur für die am menschlichen Zugang interessierten Verbraucher und Bürger, andere Formen als Selbstbedienung offenhält, wurde versäumt. Das hat die Politik zu wenig berührt und vorallem fehlte dieser dabei der modernistische Touch, hier etwas zu bewahren (Bewahren ist übrigens auch eine Form von Gestalten).

Die Weichenstellung der Banken, mit horrenden Gebühren, etwa für eine Bareinzahlung auf ein Girokonto von fünf Euro und mehr, die Kunden vom Schalter zu vertreiben, wird sich nicht rückgängig machen lassen. Was zuerst aus Effizienzgründen pseudo-argumentiert wurde ('Wir müssen Kosten senken, um global wettbewerbsfähig zu bleiben/werden'), läuft jetzt unter zwingenden globalen Spargründen ('Wir müssen bei den Kosten sparen, sonst gehen wir unter und dann reißen wir die Welt mit').

2. Konsumarbeit, Haushaltsproduktion und D-I-Y-Gesellschaft

Veränderungen

Die Lebens- und Wirtschaftseinheiten, in denen Menschen außerhalb der Berufsarbeit ihr Dasein gestalten, die privaten Haushalte, sind heute kein großes Thema, sondern eher eine Art von kaum hinterfragter Selbstverständlichkeit. Oft eine »Black Box« in der Medienberichterstattung, wie auch in den Wissenschaften, etwa der wissenschaftlichen Ökonomie, wie sie an den Universitäten und Fachhochschulen gelehrt wird.

Im folgenden Abschnitt geht es um diese Haushalte, die heute allerdings nicht immer klassische Haushalte, also relativ dauerhafte wirtschaftliche Lebensgemeinschaften von zwei oder mehr Menschen sind, sondern oft nur mehr aus Einzelpersonen bestehen. Mehr als ein Drittel der Haushalte in Mitteleuropa sind heute Singlehaushalte.

Der Fokus in diesem Abschnitt liegt auf der Arbeit, die diese Haushalte leisten oder leisten müssen, und die praktisch nirgendwo an wichtiger Stelle aufscheint.

Das traditionelle BIP (Bruttoinlandsprodukt), diese magische Zahl der Wirtschafts- und Sozialpolitik, kommt ohne die im Stillen geleistete Arbeit, diese Produktivität der Haushalte – 40 Millionen in Deutschland und 3,5 Millionen in Österreich – und ebenso ohne die ehrenamtliche Tätigkeit der Menschen und auch ohne die heimlich entlohnte Grau- und Schwarzarbeit aus, und gibt damit das wirtschaftliche Geschehen nur teilweise wieder. Wo Marktangebote (Konsum) durch eigene Leistung im Haushalt substituiert werden, oder solche gar nicht erhältlich sind, entsteht Haushaltsproduktion: Essen zubereiten, Wäsche waschen, die Wohnung reinigen, mit einem Kind lernen, Kranke pflegen, auch durch Organisationsarbeit¹⁴. Dort aber, wo durch ordnungspolitische Maßnahmen oder durch Veränderung auf der Angebotsseite Mehrarbeit für die Haushalte aufscheint? Das ist eher erzwungene Haushaltsproduktion, forcierte Konsumarbeit, in die Haushalte hinein-privatisierte Mehrarbeit.

Gestern

Auch heute noch ist viel von der sogenannten Dienstleistungsgesellschaft¹⁵ die Rede, dies deshalb, da die traditionelle Mainstream-Ökonomie in veralteten Kategorien denkt. Wirtschaft besteht dabei aus drei Sektoren: der Primärproduktion, also insbesondere die (öffentlich heftig geförderte) Landwirtschaft, dann die Sachgüterproduktion und der Rest ist der Sektor der Dienstleistungen. Unterstellt wird dabei häufig, die Bezieher dieser Güter und Leistungen wären neben dem Staat die privaten Haushalte. Rund 70 Prozent des BIP (Bruttoinlandsprodukts) entfällt in den mitteleuropäischen Staaten auf den Sektor Dienstleistungen.

¹⁴ Alle produktiven Tätigkeiten, die im Haushalt stattfinden, Freizeit wird üblicherweise nicht als haushaltsproduktiv verstanden, vgl. Karl Kollmann: Hausarbeit - Umfang und Anforderungen. München 2010.

¹⁵ Daniel Bell hat früh auf die Entwicklung des warenorientierten Kapitalismus zu einer dienstleistungsorientierten und wissensbasierten Wirtschaft hingewiesen; in dieser Gesellschaft würde, so meinte er, die Wirtschaft von Politik und diese von wissenschaftlichem Wissen sozialtechnokratisch gesteuert werden. Daniel Bell: Die nachindustrielle Gesellschaft, Frankfurt, New York 1975.

Der Dienstleistungsanteil in den Volkswirtschaften ist insbesondere deshalb gewachsen, da immer mehr Arbeitselemente, die früher integral zu einem Unternehmen der Sachgüterproduktion gehört haben, von hier drinnen nach draußen verschoben wurden, an den Markt. Etwa Rechtsberatung, Werbung, Buchhaltung, Transporte, Kantinenessen, Reinigung, usw., sind Dienstleistungen, die von Unternehmen ausgelagert wurden. Übrigens auch um Personalkosten zu reduzieren.

Heute

Natürlich fragen auch die Haushalte Dienstleistungen nach, Gastronomie und Hotellerie etwa, oder Installateurarbeiten. Wenige hingegen bringen die Schmutzwäsche in eine Wäscherei oder haben ein Reinigungsunternehmen für die eigene Wohnung zur Hand. Denn das ist für die überwiegende Mehrheit schlichtweg zu teuer.

Grundsätzlich sind die Haushalte von einer Ausdünnung der Dienstleistungsdimension, die früher mit den Konsumgütern verbunden war, gekennzeichnet. Self-Service hat heute fast alle Bereiche durchflutet und auch die staatliche Verwaltung erfaßt. Statt zu einer Dienstleistungsgesellschaft für die Haushalte, ist die Entwicklung zu einer Selbstbedienungswirtschaft bzw. zu einer »Selbstbedienungsgesellschaft« gegangen.¹⁶

Ausgehend vom Lebensmitteleinzelhandel wurde das Selbstbedienungsprinzip in immer mehr Handelsbereichen eingeführt – nicht nur in den stationären Geschäften, sondern auch in Form des Automaten-Verkaufs und als Versandhandel¹⁷. Dazu kamen in der Folge Dienstleistungsbereiche; vorallem in der Gastronomie, bei Wäschereien, der Kraftfahrzeugreinigung, bei den Fahrkarten bei öffentlichen Verkehrsmitteln bis hin zum Einchecken am Automaten bei Flügen, und anderes mehr.

Self-Service durch Computerisierung

Eine weitere Ausdehnung und Intensivierung dieser Self-Service-Ökonomie ist mit der Computerisierung und internetbasierten Vernetzung der Haushalte, etwa ab 1995, eingetreten.¹⁸ Für viele private Kunden beispielsweise ist die Bankverbindung heute nur mehr eine Computeradresse, der Zahlungsverkehr wird im Selbstbedienungsverfahren mit der zentralen EDV der Bank von zuhause aus erledigt.¹⁹

Diese Reduktion von Service und Betreuung beim Kauf beschränkt sich nicht nur auf die Verbraucher auf kommerziellen Märkten, sondern sie betrifft auch die Bürger gegenüber

¹⁶ Jonathan Gershuny: Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft, Frankfurt 1978.

¹⁷ ECommerce, also das Kaufen im Internet (und über Shopping-Kanäle des Fernsehens), ist nur die elektronische Form des katalogbasierten traditionellen Versandhandels (in Mitteleuropa nach den Zweiten Weltkrieg). In der elektronischen Form ergeben sich deutliche Kostenvorteile für größere Anbieter.

¹⁸ Karl Kollmann: Teleshopping: Bedingungen und Perspektiven. Ein konsumsoziologischer und konsumökonomischer Blick, in: Lorenz Gräf, Markus Krajewski (Hg.): Soziologie des Internet. Handeln im elektronischen Web-Werk. Frankfurt/Main 1997.

¹⁹ Viele Beispiele finden sich in: G. Günter Voss, Kerstin Rieder: Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt am Main, New York 2005.

ihrer Verwaltung, auch die staatlichen Verwaltungen setzen mittlerweile auf das Do-It-Yourself-Prinzip und Personaleinsparung.

Irreversible Ausdünnung von Service

Diese »Entservicierung« in der Distribution von Waren zum Verbraucher und bei den Dienstleistungen wird mit ziemlicher Sicherheit eine irreversible Angelegenheit sein, zumal sie mittlerweile ja auch den Bereich der öffentlichen Verwaltung und den er öffentlichen Sicherheit erfaßt hat. Dies betrifft nicht nur die elektronischen Amtswege durch Formularausfüllen am Bildschirm, sondern geht erheblich weiter. Statt öffentlicher Sicherheit nun private Alarmanlagen, - eine Service-Ausdünnung führt nicht nur zu mehr Arbeit bei den davon Betroffenen, sondern auch zu mehr Kosten, die von den Haushalten zu tragen sind, also tatsächlich privatisiert wurden.

Wem nützt Selbstbedienung?

Selbstbedienung wurde eingeführt, da Unternehmen damit Kosten sparen können. Personalkosten, also Arbeitsplätze, da man die mit den Kundenwünschen verbundene Arbeit (= Service) einfach an diesen Kunden zurückschiebt. Für viele Verbraucher wurde die Einführung der Selbstbedienung, etwa im LEH (Lebensmitteleinzelhandel) allerdings gar nicht so sehr als Einschnitt, als Ausdünnung von Leistungsqualität wahrgenommen, sondern sie wurde eher als eine Art Befreiung verstanden: Als ein mehr an Auswahlmöglichkeit, sozusagen eine Art von erweiterter Wahlfreiheit, ohne Störung durch Verkaufspersonal, ohne den Kaufzwang durch dieses Personal; jedoch auch ohne die Meinung einer sachkundigen Person. Nicht auf Provisionsbasis bezahlte Fachverkäufer konnten ihre Meinung („Das steht Ihnen nicht so, es macht sie älter“) sagen und durch die Beratungsleistung Vertrauen, Kundenbindung herstellen.

Die privaten Haushalte

Anders als die traditionelle Volkswirtschaftslehre hat die Haushaltsökonomie die privaten Haushalte als sozialökonomische Nutzenoptimierungsgemeinschaft begriffen und nicht nur als Black Box, in welcher Konsum stattfindet, verstanden. Die wirtschaftlichen Tätigkeiten mit der diese Haushalte zu der sie umbettenden Gesellschaft und Wirtschaft in Beziehung treten, sind vierfacher Art:

- sie verfügen über erwerbswirtschaftliche Aktivitäten,
- sie finanzieren mit dem daraus erzielten Geld ihre konsumwirtschaftlichen Aktivitäten,
- sie können diese sehr breit und variantenreich durch hauswirtschaftliche Aktivitäten (Haushaltsproduktion) substituieren (und umgekehrt natürlich), und

- sie verfügen über mehr oder weniger ausgeprägte soziale und ökonomische Managementfähigkeiten, mit dem Ziel einer Nutzenoptimierung für ihre kleine Gemeinschaft und das nahe mikrosoziale Umwelt, Verwandte etwa.²⁰

Genau besehen sind diese Haushaltsmitglieder im erwerbswirtschaftlichen Bereich immer „Dienstleister“ für Unternehmen oder andere Organisationen, die jene beschäftigen. Egal ob jemand angestellt ist, oder wie das immer mehr um sich greift, als Freiberufler oder Einpersonunternehmen tätig ist, der Auftraggeber (das Unternehmen) kauft die Fertigkeiten und Kenntnisse des Arbeitnehmers, allerdings meist in einem relativ starren, nicht verhandelbaren Rahmen für den Arbeitnehmer bzw. „Dienstleister“.²¹ Wirtschaft und Gesellschaft ist historisch und heute von der Unternehmensseite her definiert; prinzipiell wäre, gerade im Zusammenspiel der bürgerlich-zivilgesellschaftlichen und der haushaltsproduktiven Fähigkeiten und Funktionen, auch eine deutlicher von der Seite der Bürger und Haushalte definierte Gesellschaft vorstellbar.²²

War in der vorindustriellen Zeit ein weitgehendes Überschneiden von Erwerbsarbeit und Haushalt (etwa bei Handwerkern, Händlern, Bauern) Realität, so trennte sich die Erwerbsarbeit von der privaten Lebensführung weitgehend mit der Entwicklung der industriellen Produktion und Distribution (im 19. Jahrhundert). Ab den 1990er Jahren beginnt sich diese Trennung wiederum aufzulösen, einerseits durch Einpersonunternehmen, die im häuslichen Umfeld arbeiten,²³ andererseits durch die Entwicklung der Kommunikationselektronik und ihrer »Multitasking-Telepräsenz«, mit der Arbeitselemente in die private Wohnung, den persönlichen Raum und die Freizeit eingeschleppt werden. Arbeit und Freizeit müssen nicht zwangsläufig Gegensätze sein, es ist dies vor allem eine Frage, wie Heteronomie empfunden wird, - für halbwegs erfolgreiche Künstler wird sich diese Frage beispielsweise weniger belastend darstellen.

Konsum und Haushaltsproduktion

Menschen konsumieren und produzieren, für sich (Haushaltsproduktion statt Konsum) oder/und um Geld zu verdienen, darüber hinaus haben sie Freizeit (diese ist heute vielfach konsumbasiert, das heißt für angenehm empfundene Freizeit ist meist Geld notwendig, etwa: Essen gehen, in ein Konzert gehen, einen Ausflug machen), sind im sozialen Umfeld aktiv und als Bürger mit der Gestaltung von Politik beschäftigt, oder eben nur unzufrieden mit einem heute meist als entfremdet erlebten politischen System.²⁴ Zudem erfahren sie sich,

²⁰ Vgl. Karl Kollmann: Einführung in die Wirtschaftslehre des Haushalts, Wien 1993.

²¹ Auch Konsumgüter(teil)märkte sind mitunter durchkartelliert und Preise nicht verhandelbar (bei haushaltstechnischen Geräten Miele, oder in der Kommunikationselektronik Apple, bei Büchern, Arzneimitteln, usw.).

²² In diese Richtung bspw. Michael-Burkhard Piorkowsky: Produktive Verbraucher, in: Michael Freytag (Hg.): Verbraucherintelligenz. Kunden in der Welt von morgen. Frankfurt am Main 2012, S 142 – 158.

²³ a. a. O.

²⁴ Zu diesen verschiedenen, einander ergänzenden Dimensionen oder Rollen des Einzelnen heute, vgl. Karl Kollmann: Verbraucher, Verbraucherpolitik und Nachhaltigkeit, in: Holger Rogall (Hg.): Jahrbuch Nachhaltige Ökonomie 2011/2012, Marburg 2011, S 333-354.

etwa im Krankheitsfall, als begrenztes und von einer biologischen Umwelt abhängiges Lebewesen. Als Bürger könnten die Menschen ihre Umwelt mit Anderen, an sich nach ihren Bedürfnissen gestalten.

Die haushaltsproduktive Dimension ist dabei sehr variabel. Wenn das Abendessen aus einer in die Wohnung gelieferten eßfertigen Pizza besteht, ist sie praktisch null, da außer der Konsumententscheidung und dem Telephonanruf gar nichts selbst zu tun ist; das ist dann sozusagen 100 Prozent Konsum. Wenn die Fertigpizza aus dem Gefrierschrank in den heimischen Backofen kommt und dann auf den Tisch gebracht wird, ist der Anteil der Haushaltsproduktion, der eigenen Arbeit (früheres Einkaufen und Aufbacken), gering. Wenn alles selbst hergestellt wird, was im Extremfall ja auch möglich ist (sofern Küche und Einrichtung usw. vorhanden ist, ebenso ein Nutzgarten, usw.), wäre die Haushaltsproduktion 100 Prozent und der Konsumanteil null.

Was ist nun mit der Konsumarbeit - ist sie ein moderner Begriff für Haushaltsproduktion?

Konsumarbeit

In mikroökonomischen Darstellungen, wenn sie über die traditionelle und verbreitete Nichtsicht der Lebenswelt der Bürger in ihren wohnungsbasierten Haushalten hinausgehen, wird Konsumarbeit eher als eine Art Mischung von Haushaltsproduktion, Konsum sowie sozialen Wirkungen von Konsum und Konsumgütern verstanden.²⁵

Bernward Joerges, der sich ausführlich mit Konsumarbeit beschäftigt hat,²⁶ versteht sie als die aus der „Kapitalisierung, Technisierung und Professionalisierung“ der Haushalte folgende Arbeit bzw. Mehrarbeit der Menschen in der heutigen Umwelt.

Dies im Sinn von durch Technik, marktwirtschaftlicher Vermarktung, Werbung und geplanter Obsoleszenz gestiegenen Informationsanforderungen, also auf Verbraucherseite:

- einem erforderlichen Mehr an Informationsaufwendungen,
- an Lernarbeit, um mit den neuen Techniken umgehen zu können,
- an zutage tretenden Fehlallokationen aufgrund fehlender Markttransparenz (die für liberale Marktwirtschaften ganz typisch ist), und
- insgesamt wesentlich höheren Transaktionskosten.

Selbstverständlich kommt hier die umfassende Self-Service-Entwicklung am Markt, bei den Anbietern dazu, die von den Verbrauchern eine insgesamt nicht unerhebliche Mehrarbeit (selbst bei einer umweltfreundlichen Altstoffentsorgung) erfordert.

²⁵ Adelheid Biesecker, Stefan Kesting: Mikroökonomik: Eine Einführung aus sozial-ökologischer Perspektive, München 2003, S. 202.

²⁶ Bernward Joerges: Berufsarbeit, Konsumarbeit, Freizeit, in: Soziale Welt 2 /1981, S. 168-195; <http://www2000.wzb.eu/alt/met/pdf/berufsarbeit.pdf>.

Hochkomplexe Umwelt - Erschreckend geringes Verbraucherwissen

Wie hoch und umfassend diese Anforderungen „im täglichen Innovationszirkus“ sind, kann man sich klar machen, wenn man auf die 1960er Jahre zurückblendet und sie mit heute vergleicht. Die Wohnungsgrößen haben sich im Schnitt verdoppelt, die Wohnungen selbst sind vollgeräumt mit Geräten der Haustechnik, Haushaltstechnik und Kommunikationstechnik. Dazu kommen Sportgeräte und gesundheitsbezogene Gerätschaften (beispielsweise Blutdruckmeßgerät), das Kraftfahrzeug und eventuell ein zweites, Wohnungs- und Wohnortentscheidungen. Die Kenntnisse der Nutzer dieser Geräte sind ausgesprochen gering, es ist ein eher nur passives, konsumtives Interesse vorhanden, und: Bedienungsanleitungen werden meist nicht gelesen.²⁷

Die Menschen haben nicht nur mit vielen Geräten und von den Anbietern kontinuierlich in den Markt hineingedrückten Innovationen, Pseudoinnovationen und geplantem Verschleiß zu tun. Viele andere Entscheidungen, oft mit großer wirtschaftlicher und zeitlicher Reichweite und Bindung, sind zu treffen. Versicherungen etwa, Kredite, Zukunftsvorsorge (da die staatliche Vorsorge, so die Werbung der Finanzindustrie, nicht ausreichen wird). Dabei können erschreckend große Verbrauchergruppen nicht einmal sagen, ob ein Zinssatz von 2, 3 oder 4 Prozent für ihr Sparbuch besser ist.²⁸

Konsumarbeit – am Beispiel Energiesparlampe

Mit dem aus Energiespargründen EU-weit verordneten Verbot der herkömmlichen Glühlampe und dem Ersatz der Glühlampe durch die sogenannte Energiesparlampe ist der Leuchtkörpertausch heute für die Verbraucher an sich mit erheblichen Mehraufwendungen, also mit Arbeit die mit dem Konsum vereint ist (einschließlich eines speziellen Verwendungswissens) verbunden.

- Es muß darauf geachtet werden, daß die in verschiedenen Bauformen und Größen erhältlichen Energiesparlampen zur Leuchte passen,
- die Lampe ist deutlich schwerer (enthält auch die komplette Elektronik für die kleine Leuchtstofflampe),
- für die Herstellung werden wesentlich mehr Ressourcen verwendet,
- auf die Helligkeit muß geachtet werden (früher konnte man eine 60 Watt Lampe, erkennbar daran, daß auf der Lampe 60 W stand, einfach mit einer solchen ersetzen),
- auf die Lichtfarbe muß geachtet werden (2700, 3300, 5300 Grad Kelvin),
- das Spektrum der Energiesparlampe (Farbwiedergabe) ist grundsätzlich nicht gleichmäßig, daher ist das Leuchtmittel etwa für Lesen nicht geeignet,

²⁷ Christine Lüftenegger: Das Konsumentenwissen über geläufige Produkte und Dienstleistungen. Diplomarbeit, Wirtschaftsuniversität Wien, Wien 2011.

Karl Kollmann et. al.: Grundlagen zu Konsumproblemen und Konsumentenfragen in Niederösterreich, Materialien des Büros Landesrätin Traude Votruba, Niederösterreichische Landesregierung, Wien 1996.

²⁸ Karl Kollmann: Ein anders Wirtschafts-Wissen brauchen wir, telepolis 7. 8. 2011, <http://www.heise.de/tp/artikel/35/35242/1.html>

- für Toiletten und Gänge, wo Licht häufig kurz eingeschaltet wird, ist die Energiesparlampe nicht geeignet),
- man muß neue Verhaltensweisen lernen, denn Energiesparlampen fahren langsam hoch und brauchen oft eine Minute und mehr bis zur Entfaltung ihrer vollständigen Lichtstärke,
- es sollten nur teure Markenprodukte gekauft werden, da preiswerte Diskontprodukte eine wesentlich geringere Lebensdauer haben.
- Ist die Lampe defekt, darf sie nur als Sondermüll entsorgt werden.
- Wird die Lampe durch Bruch kaputt, dann tritt Quecksilber aus, die Reste müssen feucht aufgewischt und dürfen keinesfalls mit einem Staubsauger entfernt werden.

Die Mehraufwendungen (Informationsaufwendungen, Fehlkäufe) dürften damit nicht unbeträchtlich sein, wurden allerdings mit der Rechtsvorschrift (EU-Richtlinie, Glühlampenverbot) auch privatisiert, also den Verbrauchern, den Haushalten selbst überlassen.

Das Glühlampenverbot zeigt auch, daß die Europäischen Institutionen (Kommission, Rat, Parlament) und ebenso viele Umweltorganisationen und Grün-Parteien, die sich für ein Glühlampenverbot aussprachen, mit einer überraschenden Naivität in Hinblick auf diese Technik-Regulierung einerseits, und mit einer befremdenden Gleichgültigkeit gegenüber den Verbrauchern vorgegangen sind. Das alte Leuchtmittel wurde verboten, die Verbraucher blieben alleingelassen. Hier gehört auch angemerkt, daß in Hinblick auf den Klimawandel und eine nachhaltige Klimapolitik dies nur eine sehr punktuelle, unrelevante und genau besehen: kontraproduktive Maßnahme ist, allerdings die Energiesparlampenindustrie (Siemens, Philips) wird sich über diese Absatzförderungsmaßnahme gefreut haben, wurden ihnen doch breiteste Absatzchancen aufgemacht. Europäische Ordnungspolitik ist nahezu immer Industriepolitik.

Die Mehraufwendungen der Verbraucher, wenn sie sich auf die neue Leuchtmittelsituation vernünftig einstellen wollen, wäre als ihnen zugeordnete Konsumarbeit zu verstehen, nicht als Haushaltsproduktion.

Ähnlich ist es mit der vorhin erwähnten Recyclingarbeit der Verbraucher bzw. Haushalte. Ist die Entsorgungssituation bequem, dann ist die Mehrarbeit gering, ist sie aus Effizienzgründen für das Entsorgungssystem hoch, dann ist das den Haushalten zugemutete Konsumarbeit, oder Umweltarbeit (die aus Konsum resultiert), oder von der Administration den Bürgern zugeschobene Arbeit, sieht wie erhöhte Haushaltsproduktion aus, ist es aber nicht, da sie durch Strukturveränderungen erzwungen wird.

Ein noch eingängigeres Beispiel:

Mit der regelmäßigen Umstellung von normaler mitteleuropäischer Zeit (MEZ) auf mitteleuropäische Sommerzeit, dies ist eine EU-Vorschrift, die aus allerdings ziemlich

zweifelhaften Energiespargründen im Jahr 1980 eingeführt wurde, waren Zeitaufwendungen in einem durchschnittlichen Haushalt von zwei mal einer halben Stunde, also jährlich einer Stunde verbunden.²⁹ Diese zusätzliche jährliche Zeitaufwendung ist nicht haushaltsproduktiv, sondern ordnungspolitisch den Haushalten zugemutete Zwangsarbeit, der sie sich nicht entziehen können.

Prosumer

Ähnlich, wie ein großes Angebot³⁰, aus dem man frei auswählen kann, auf viele Verbraucher faszinierend wirkt, wurde die von Unternehmen angestoßene Mitwirkung der möglichen künftigen Käufer, als Verfeinerung, als Mitwirkung bei der Produktgestaltung, ja gar als neues Hersteller-Verbraucher-Verhältnis verstanden.

Der Verbraucher und die ihm überantwortete, an ihn übertragene Arbeitsleistung (Selbstservicierung) wird als „Prosumer“-Verhältnis³¹ von der postmodernen Marketingwissenschaft neukategorisiert, und als Erweiterung eines Eigenarbeitsraumes ideologisiert.³² Auch ehemalige Kritiker der ausufernden Selbstbedienungs-Ökonomie, beispielsweise G. Günter Voss wurden von dieser Umdefinition erfaßt.

Usurpation der Verbraucher

Die Übertragung von Arbeit aus der Sphäre der Anbieter (aus Gründen der Kostenreduktion und Ertragsmaximierung) in die der Verbraucher, die sie kostenlos leisten (müssen) ist wie sich aus den erwähnten Beispielen erläutern ließ, jedenfalls keine Haushaltsproduktion, auch nicht immer Konsumarbeit, sondern Mehrarbeit durch ordnungspolitische Regulierung (um beispielsweise bei den Energiesparlampen die Erträge der Hersteller zu befördern).

Macht man einen Blick zu den Computer-Software, paradigmatisch hier Microsoft Windows, die mit legendärer Unausgereiftheit, Fehleranfälligkeit und einer permanenten Update-Notwendigkeit immer wieder auf den Markt kommen, belegt das zwar deutlich, daß sich sehr viele Verbraucher mit der ihnen zugemuteten Mehrarbeit abgefunden haben, etwa mit permanenten Updates, und im automatisierten Fall, auch mit einer gewissen Entmündigung.

Sicherlich: Viele Verbraucher betätigen sich gerne als Beta-User, und lassen sich als externe „Schwarm-Intelligenz“ und Testgruppe ausnutzen, da die Unternehmen motivationale Grundstrukturen (Partizipation, auch Motive wie ein bißchen „Angeben-Können“ und „Sich-hervortun-Können“) der Verbraucher anzusprechen wissen.

²⁹ Karl Kollmann: Winterzeit. Wieder eine Stunde früher dunkel. Telepolis, 29. 10. 2001
<http://www.heise.de/tp/artikel/9/9945/1.html>

³⁰ Wird übrigens das große Angebot näher angesehen, entdeckt man, daß es oft nur ein virtuell großes Angebot ist: es gibt die sogenannte „Mehrfachvermarktung“ eines identen Produktes unter verschiedenen Marken und Preisstellungen. Hier durchzublicken ist auch Konsumarbeit, die den Verbrauchern aus Marketinggründen der Anbieter aufgeladen wurde.

³¹ Alvin Toffler: The Third Wave, Bantam Books, 1980.

³² Birgit Blättel-Mink, Kai-Uwe Hellmann (Hg.): Prosumer Revisited. Zur Aktualität einer Debatte. Wiesbaden 2010.

Das ändert aber nichts daran, daß hier Nutzer, Verbraucher, von Anbietern usurpiert, also ausgenutzt werden. Und es belegt auch nicht, daß dies dauerhaft so geschehen sollte oder müsse. Mündige Verbraucher (und Bürger) könnten das einmal durchaus anders sehen, und sich gegen ihre Ausnutzung seitens der kommerziellen Anbieter oder der Verwaltungen zur Wehr setzen.

Menschengerechte Umwelt sieht anders aus

Eine der großen Fortschritte der demokratischen, aufgeklärten, auf legitimiertem Recht basierenden Gesellschaften war es, die Komplexität des gesellschaftlichen Lebens zu reduzieren³³, um Zeit für eine „freie Zeit“ der einzelnen Menschen zu schaffen. Kultur nannte man das einmal. Der Lebenszweck von Menschen ist schwerlich darin zu sehen, sich durch immer intransparentere Märkte, immer detailliertere Verhaltensvorschriften und aus Ersparnisgründen, von wem auch immer, fortwährend mehr zugemutete Arbeiten zu wühlen, aber andererseits immer ähnlichere Handels- und Dienstleistungslandschaften vorzufinden. Der Sinn wäre wohl ein gänzlich anderer, er läge jenseits dieser Zumutungen, in einer menschenzentrierten, damit auch individualisierteren, ästhetisch vielfältigeren wirtschaftlichen und administrativen Umwelt.

³³ E. F. Schumacher: Es geht auch anders. Jenseits des Wachstums. Technik und Wirtschaft nach Menschenmaß. München 1974.