

DIGITALISIERUNG UND IHRE WAHRNEHMUNG IN ÖSTERREICH VERSUS ESTLAND

(vorletzte Fassung)

Terje Tüür-Fröhlich¹

Einleitung: „kompliziert und holprig“ vs. „alles ist sichtbar mit einem Klick“

Ausgangspunkt sind meine eigenen durchaus „gemischten“ Erfahrungen als EU-Bürgerin (Estin) bei der Beantragung einer ID-Austria in Österreich (in der Folge auch Ö). Viel Papier, viel analoges Handeln: Erstens Runterladen der App. Zweitens Besuch bei einer Behörde (im Falle von EU-Bürgerinnen muss es eine höhere Polizeidienststelle sein, ÖsterreicherInnen haben da mehr Auswahl) zwecks Registrierung als Nutzerin (Personenverifizierung; auch das Gerät, auf dem die Verifizierung stattfinden soll, muss mitgebracht werden). Dann wird man frau wieder nach Hause geschickt. Dort folgt eine aufwändige Prozedur in 11 (in Worten: elf) Schritten zur endgültigen Freischaltung der App in verpflichtender Kombination mit einem internetfähigen Zweitgerät. Hat das endlich geklappt, gibt es folgende Erschwernis: Einfaches Ein- oder Ausloggen war zum Zeitpunkt der Befragung nicht möglich, sondern nach einer Abmeldung musste die gesamte Prozedur (wie gesagt 11 Schritte) von Anfang an neu durchlaufen werden. Nach Kritik in den Medien wurde ID Austria reformiert (Juni 2025). Ich habe meine GesprächspartnerInnen in Österreich auch darauf angesprochen, ob sie die reformierte Version als nutzerInnenfreundlicher und weniger aufwändig empfinden als die ursprüngliche Version. Die häufigsten Adjektive bei der Beschreiben der Prozeduren bei den Interviews lauteten jedenfalls: „kompliziert und holprig“. Eine Estin in Ö meinte sogar „ein Horror“.

Im Gegensatz dazu ist in Estland (in der Folge auch EE) eine einzige Behörde (Polizei) für In- und AusländerInnen zuständig. Es ist möglich, bereits vorher in ein Onlineformular alle nötigen Daten einzutragen. Bei der Behörde wird ein digitaler Fingerabdruck genommen. Die ID-Karte (Personalausweis mit Chip) wird entweder per Post zugestellt oder kann persönlich abgeholt werden. Zu Hause benötige ich ein Kartenlesegerät angeschlossen an ein PC mit Internetanschluss. Nach dem Einstecken der Karte wird automatisch die erforderliche Software übertragen und installiert. Dann kann die NutzerIn loslegen und z.B. nachsehen, welche Daten der estnische Staat über Dich gesammelt hat. „Alles ist sichtbar mit einem Klick.“ Das nenne ich Transparenz.

Anlage und Durchführung der explorativen Studie

- Recherchen in österreichischen und estnischen Medien (sog. Qualitätszeitungen, Social-Media Kanäle usw.), in Datenbanken und über Suchmaschinen nach sozial- bzw.

Informationswissenschaftlicher Literatur/Projekten zum Thema. Bei letzten kaum Treffer zum Projektthema.

- Darauf aufbauend und kombiniert mit eigenen Erfahrungen, sowohl bei der Anmeldung von ID Austria als auch der estnischen ID, wurde der Gesprächsleitfaden (estnisch, deutsch) entwickelt. Parallel habe ich mit der Auswahl möglicher InterviewpartnerInnen begonnen (Auswahlverfahren willkürlich), die Personen per Telefon oder via Email bzw. Chat kontaktiert und einige Probeinterviews durchgeführt. Die Auswahl lief nach folgenden Kriterien ab („Quoten“): Ö-InländerInnen und Ö-EstInnen (d.h. EstInnen in Österreich wohnend), E-Estinnen (EstInnen in

Estland wohnend) sowie nach Altersgruppen, nach dem Nutzungsverhalten/der Nutzungserfahrung von digitalen Diensten, Laien versus Fachleuten. Insgesamt kam ich so auf 20 Personen, von diesen 20 Personen sagten 3 Personen ab. Ich konnte mit 17 Personen Interviews durchführen, und zwar mit 7 EstInnen in Estland, 2 EstInnen in Ö, und 9 ÖsterreicherInnen. Die qualitativen Interviews wurden über Internet (Videocall) und bei persönlichen Treffen in Österreich und in Estland durchgeführt. Die Befragten sind im Alter zwischen 30+ bis 70+ Jahren, 5 Männer und 12 Frauen, ihr formaler Bildungsstatus ist heterogen (von Berufsschul- bis Hochschulabschluss), sie stehen noch aktiv im Berufsleben oder sind bereits im Ruhestand.

Alle InterviewpartnerInnen besitzen und nutzen ein Smartphone, jedoch verschiedener Herstellermarken. Anhand ihrer Antworten auf die Frage „Wie und wofür wird das Smartphone eingesetzt“, wurden die Personen von mir als Basic (einfache NutzerIn); NutzerInnen und ExpertInnen (arbeiten im EDV-Bereich) eingestuft.

Im Vordergrund standen die persönlichen Erfahrungen bei der Beantragung und Nutzung der ID-Austria bzw. der estnischen ID (Subthema 1), in weiterer Folge auch nach Wahrnehmungen von Zusammenhängen zwischen Digitalisierung und Bürokratie (Subthema 2). In der Folge ein

Stimmungsbild zum Subthema 1:

1) Antworten: Probleme & Ängste bei der Nutzung der Smartphones

Sowohl estnische wie österreichische SeniorInnen berichteten von enormen Problemen mit der Handhabung des Geräts (unabhängig von der Herstellermarke) – beginnend mit der Handbewegung „Wischen“.

Die Unsicherheiten bei der Handhabung verstärken die Ängste, man mache etwas falsch, z.B. durch das Löschen von wichtigen Informationen, und/oder man könnte ein Opfer von Scamming oder Phishing werden;

In Österreich werden für die SeniorInnen kostenlose Smartphone- Kurse (z.B. von der Linzer VHS) angeboten. In Estland finden hingegen nur wenige Kurse statt, nach Angaben mehrerer Interviewter herrschen dabei chaotische Zustände („wer am lautesten schreit, bekommt die meiste Aufmerksamkeit“), die Vortragenden haben offensichtlich keine pädagogischen Erfahrungen oder Qualifikationen. Das offizielle Ziel dieser mit EU-Mitteln geförderten Schulungen ist die allgemeine digitale Kompetenzerweiterung. Die an solchen Kursen teilgenommenen Befragten nahmen jedoch ein eher enges Ziel wahr: SeniorInnen sollen offensichtlich ihre Smartphones mehr für Konsumzwecke einsetzen.

Jüngere Befragte unterscheiden sich länderspezifisch: ÖsterreicherInnen machen sich mehr Gedanken als EstInnen über staatliche Datensammlung (Stichwort „Gläserne Bürger“), während die Datensammlung von kommerziellen ausländische Privatunternehmen keine große Beachtung findet bzw. Besorgnis erregt. Manche machen sich Gedanken über 5G-Strahlungsauswirkungen.

Die Smartphone-Nutzung ist in Estland im Alltag Gang und Gäbe, dies bringt allerdings etliche Problematiken mit sich: Die EstInnen verlassen sich auf ihre Smartphones bzw. vertrauen ihren Smartphones sehr stark. Die per Smartphone übermittelten Informationen, Ratschläge usw. werden wenig hinterfragt. Eigenständiges kritisches Denken werde vernachlässigt, meinten einige der estnischen Interviewten. Das deckt sich auch mit eigenen Beobachtungen im Bekanntenkreis. Ich würde hier von „handygesteuerten Verhalten“ sprechen. Etlichen Medienberichten in beiden Ländern zufolge belastet die übermäßige Handynutzung die psychische Gesundheit bei jüngerer GenerationsvertreterInnen negativ: Angstzuständen, Schlafstörungen oder Konzentrationsprobleme treten verstärkt auf (Järvsaar 2026, Konstabel 2026).

2) Erfahrungsberichte: Beantragung der IDs

Die estnische ID Beantragung und Implementierung ist sehr nutzerInnenfreundlich, die Österreichische Austria ID kann man hingegen als höchst formalistisch und dadurch kompliziert und umständlich bezeichnen:

- Die estnische digitale ID ist seit Anfang der 2000er Jahre aktiv in Nutzung. EINE einzige Karte (mit eingebautem Chip) hat vielfältigste Funktionen: Die Karte gilt als Personalausweis (physisch und digital); Nachweis für Sozialversicherung (Äquivalent zur österreichischen eCard); Bibliotheksausweis, Busfahrkarte, Kundenkarte (von Supermarkt bis Tankstelle).
- Mit der digitalen ID können estnische BürgerInnen die Behördengänge von Zuhause aus erledigen, Steuererklärungen (vom Finanzamt vorausgefüllt) abgeben, in die eigene Krankenakte Einsicht nehmen, Termine beim Arzt fixieren, Rezepte für Medikamente beantragen, Verträge kündigen und neue Verträge anmelden (z.B. für Stromanbieter), Änderungen beim Bauamt bekanntgeben (z.B. Änderungen beim Heizungssystem/Bewilligung), das KFZ-Register Einsehen oder in den Katasterservice Einsicht nehmen usw.
- Die gesamte Administration im estnischen Bildungsbereich ist digital: Anmeldung von Erstklässlern an eine bestimmte Schule, Entschuldigungen (Krankmeldungen etc.), Stellen der Hausaufgaben durch LehrerInnen, Abgabe der Projektarbeiten durch die SchülerInnen; Noteneingaben durch die LehrerInnen, Notenabfragen durch Eltern, SchülerInnen.
- Es ist auch über die estnische ID im persönlichen Konto ersichtlich, welches Amt inkl. welche BeamtenInnen welche Daten abgefragt haben. Es ist das gesetzliche Recht der BürgerInnen, nach dem Zweck der Datenabfrage nachzufragen. Das jeweilige Amt ist zu einer zügigen Antwort verpflichtet. Von solcher Transparenz können wir in Ö nur träumen.

Die österreichische ID Austria wird vom zuständigen Staatssekretär (A. Pröll) in den Medien und auf der Kanzleramtshomepage als Erfolg dargestellt. Die Erfahrungen der interviewten ÖsterreicherInnen und EstInnen in Ö kontrastieren damit stark:

Mehrere der österreichischen Befragten gaben an, dass sie keine ID Austria beantragt haben, weil sie sie „nicht brauchen“. Derzeit sind 2 Hauptfunktionen mit der ID Austria verbunden: Digitale Unterschrift, z.B. für Verträge; Online-Zugang zum Finanzamt (Finanz Online) mittels 2-Faktoren-Authentifizierung. Auch der angekündigte Erwerb eines digitalen Führerscheins erfordert eine Austria ID.

- Da es in Österreich schon mehrere verschiedene mäßig erfolgreiche „Vorgänger“-Tools gegeben hat, gaben die Befragten an genervt zu sein, schon wieder eine weitere Umstellung durchzuführen zu müssen. Sie überlegen daher, sich einen Authenticator von einem grossen Anbieter wie Apple oder Microsoft zu installieren.

Zusammenfassend: Die estnische ID-Karte ersetzt eine Vielzahl österreichischer Kundenkarten und erleichtert den Alltag der NutzerInnen tatsächlich. Das kann von der Österreichischen ID Austria beim besten Willen noch nicht behauptet werden. Die jungen EstInnen („Laien“ wie „ExpertInnen“) äußern sich über das estnische ID-System durchgängig positiv. Bei den österreichischen Befragten zeigte sich hingegen bei beiden Gruppen eine typisch österreichische „Jain“-Haltung mit sehr vielen Äusserungen von Unzufriedenheit.

3) Meinungen: Fördert Digitalisierung (weitere) Bürokratisierung?

Aufgrund der Äußerungen einer ehemaligen Angestellten des estnischen Finanzamts in einem Probeinterview sowie inspiriert durch die Lektüre von Mathias Binswangers (2024) Studie „Die Verselbstständigung des Kapitalismus“ sollten zudem Verständnis und Wahrnehmung von Bürokratie im Kontext der Digitalisierung behandelt werden.

Die Angestellte im Ruhestand schilderte die Leistungsbewertung der Angestellten im estnischen Finanzamt folgendermassen: Die jeweiligen Tätigkeiten eines/einer Angestellten im estnischen Finanzamt werden mit Punktezahlen gewichtet, werden also als unterschiedlich „wertvoll“ bewertet (z.B. Gespräch mit Kunden, Ausstellung von Mahnungen). Der/die Angestellte trägt selbst die jeweiligen ausführenden Tätigkeiten durch Ankreuzen in eine Tabelle des (Überwachungs-)Tools ein. Das System errechnet dann eine Summe X von Punkten. Anhand dieser Summe wird die Arbeitsleistung (Effizienz) bewertet. Eine höhere Punktezahl erbringt Bonuszahlungen. Laut einem Bericht in einem estnischen Medium (Laugen 2025) gibt es ähnliche Punktevergabesysteme auch bei den ukrainischen Drohneneinheiten: Jedes Ziel ist unterschiedlich gewichtet (nach der Logik: Außergefechtsetzung eines Panzers bringt wesentlich mehr Punkte als „nur“ die Tötung eines Soldaten). Wer am meisten Punkte hat, dem wird die technische Ausrüstung nicht mehr - wie sonst üblich - ungefragt zugeteilt, sondern er/sie wird belohnt, er/sie kann nun selbst sich Wünsche erfüllen, d.h. eine eigene neue Ausrüstung (bestimmte Drohne) auswählen.

Beim Subthema 1 fiel es relativ leicht, in Österreich und Estland Personen zu finden, die zu einem Gespräch bereit waren. Im Gegensatz dazu war die Verweigerungshaltung beim Subthema 2 überraschend hoch. Nur n=3 Personen (1 in Ö und 2 in Estland) waren überhaupt bereit, sich zum Themenkomplex länger zu unterhalten. Einige andere führten im Rahmen der Interviews zum Subthema 1 am Rande Bürokratie-Ärgernisse an, die aber m.e. nicht unbedingt mit Digitalisierung zu tun hatten. Folgen wir dem Anthropologen David Gräber (2017), so besteht das Internet an sich bereits aus einer Unzahl von Formulare, von denen wir tagtäglich etliche ausfüllen müssen (sie schauen nur nicht immer wie Formulare aus). Formulare sind eine Basiseinheit von Bürokratie. D.h. die Abwehr v.a. von estnischen Befragten könnte mit den eigenen schlechten Erfahrungen mit Bürokratie zusammenhängen, die digitalen neuen Formen werden gar nicht als bürokratische wahrgenommen.

3.1 Estland: „Papierwirtschaft“ oder Der Kreislauf der Formulare

Bei den EstInnen sind zwei Wörter häufig gefallen wenn es um das „Verständnis“ von Bürokratie geht: „Papierwirtschaft“ und die „Macht der Bürokraten“. Hier ist nicht das Recycling von Altpapier gemeint, sondern eine Inflation an ellenlangen Formularen.

Eine Befragte berichtete von ihrer eigenen Tätigkeit im Rahmen einer Sowchose (ein kollektivistischer Agrarbetrieb):

In der Sowjet-Ära mussten laufend unzählige Formulare in Betrieben und Verwaltung ausgefüllt werden – Anträge, Pläne, Arbeitsaufgaben und -berichte.

Diese Formulare waren in russischer Sprache verfasst und standardisiert für die gesamte Sowjetunion, oft weit entfernt von den regionalen Gegebenheiten - z.B. ob Rinderzucht überhaupt möglich ist (z.B. in Zentralasien), oder Wassermelonen oder Trauben überhaupt wachsen (Baltikum).

Wir ersehen an den Beispielen, dass die meisten Formulare im Rahmen der sowjetischen Zentralplanungswirtschaft ausgefüllt werden mussten. Das Plansoll wurde vom Zentralkomitee der Partei in Moskau beschlossen. Die ausgefüllten Formulare mussten von hierarchisch höheren Beamten kontrolliert und meistens umgeschrieben werden: Die Formulare mussten von der Sachbearbeiterin vor Ort (in der Sowchose) ausgefüllt werden, dann termingerecht ihrer Vorgesetzten vorgelegt werden. Nach Korrekturen der Vorgesetzten fuhren beide mit Koffern, gefüllt mit Formularen, in die estnische Zentralverwaltung in der estnische Hauptstadt Tallinn, um den ausgearbeiteten Plan den höheren Vorgesetzten zur Planprüfung vorzulegen. Diese entscheidungsbefugten Bürokraten waren keineswegs agrarwirtschaftskundige Personen. Vielfach stammten sie nicht einmal aus der Sowjetrepublik Estland, sondern aus weit entfernten Regionen der Sowjetunion. Das ist deshalb bei einem Landwirtschaftsproduktionsplan problematisch, weil es in der damaligen Sowjetunion äußerst unterschiedliche Klimazonen gab, von Halbwüsten über Sumpflandschaften, Gebirgsketten, Permafrost bis Regionen mit fruchtbaren Böden und langen Vegetationsperioden aufgrund bester klimatischen Bedingungen. Es wäre daher sehr sinnvoll gewesen, die Besonderheiten der einzelnen Sowjetrepubliken zu berücksichtigen. Es verwundert daher nicht, wie die Interviewte betonte, dass der Erfolg (Akzeptanz des vorgelegten Plans) nicht auf der Berücksichtigung realer Fakten basierte (z.B. Wassermelonen- oder Traubenzucht in Estland aus klimatischen Gründen nicht möglich), sondern auf den „rhetorischen Fähigkeiten der Sowchoseleitung“.

Ich würde das den „radikalen Konstruktivismus der Planwirtschaft“ nennen. Planwirtschaft war „Papierwirtschaft“: der ständige Kreisläufe der Formulare zwischen den Institutionen, Organisationen auf den unterschiedlichen hierarchischen Ebenen.

3.2 Estland: Die Macht der Bürokraten

Der zweite Punkt klang bereits im ersten Punkt stark an. Die Beamten waren in der Sowjetunion an der Macht (und an der Macht interessiert: jeder musste seine Position gegenüber den Höheren verteidigen, aber nicht offen, sondern versteckt, in Form intransparenter Machtspiele) und produzierten Vorschriften für die Bevölkerung. Bei einer pensionierten InterviewpartnerIn entwickelte sich während des Interviews die für sie nicht erfreuliche (Selbst)Erkenntnis, eigene Jahrzehnte Arbeitsleben reflektierend, dass sie selbst eine „waschechte“ Bürokratin gewesen war.

Die Bürokratie wird leider durch die Digitalisierung weiterhin am Leben gehalten, wie das folgende Beispiel zeigt: In einem Interview wurde von einer 90jährigen gehbehinderten Frau (einer Urgroßmutter) berichtet, wohnhaft am Lande. Ihre in Norwegen lebende Enkelin verschickte ihrer Oma zu ihrem „runden“ Geburtstag ein Paket. Die Pointe: Norwegen gehört nicht zur EU, dies hatte für die Urgroßmutter unüberwindbare Folgen. Sie erhielt eine Benachrichtigung der Post, daß ein Paket für sie zur Abholung bereitliege. Ausgeliefert werden könne das Paket jedoch nicht, weil keine Zolldeklaration beigelegt sei (müsste eigentlich die Absenderin erledigt haben). Also organisierte die gehbehinderte hochbetagte Seniorin sich ein Transportmittel (eine Bekannte mit ihrem PKW) und fuhr zur Postfiliale in die Stadt. Dort wurde die Seniorin aufgefordert, die Zollformalitäten auf ihrem Smartphone zu erledigen - direkt vor Ort. Die Postangestellte war zu keinerlei Hilfestellung bereit. Es gab keinerlei Alternative zu dieser digitalen Prozedur. Damit war die 90jährige heillos überfordert: Sie kannte auch nicht den Inhalt des Pakets und war nicht in der Lage am Smartphone (kleine Schrift, zittrige Hände etc.) die Formulare ausfüllen, woraufhin die Post das Paket nach Norwegen zurücksendete.

3.3 Estland, Österreich: Bürokratie als Vorschreibendes, Hemmendes

Im allgemeinen wird Bürokratie auch heute sowohl in Estland als auch in Österreich als etwas Vorschreibendes und Hemmendes verstanden. Die BeamtInnen haben Macht und der/die BürgerIn sind nur Bittsteller. Daher ist die Wählerschaft dafür, wenn die Parteien Slogans ausgeben, dass es höchste Zeit ist, mit dem Bürokratieabbau zu beginnen. Österreich hat seit 3. März 2025 explizit einen Staatssekretär, Josef (Sepp) Schellhorn im Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten der Republik Österreich, dessen Aufgabenbereiche unter anderem die Deregulierung und Entbürokratisierung beinhalten.

Allerdings sollte hier kritisch angemerkt werden, dass der Vorwurf der „überbordenden Bürokratie“ vor allem dann gemacht wird, wenn die Bürokratie (eigentlich der Gesetzgeber, denn die Beamten sind ja nur die Ausführenden bzw. Kontrollierenden) von einer Gruppe unangenehmes fordert, z.B. die Einschränkung des Gebrauchs von Pestiziden. Zugleich wird mit Bürokratie meist bloss der Staat assoziiert, die Bürokratien in der Wirtschaft, nicht zuletzt im Banken- und Versicherungswesen werden oft übersehen, nicht zuletzt, weil bürokratische Funktionen hier sprachlich in flotten englischsprachigen Ausdrücken verkleidet sind.

3.4 Verlagerung der Wertschöpfung von der Produktion in die Bürokratie

Mathias Binswanger hat in seinem Buch „Die Verselbstständigung des Kapitalismus“ (2024), festgehalten, dass sich die „Wertschöpfung“ immer mehr von der Produktion in die Bürokratie verlagert. Bei Stellenausschreibungen sind immer häufiger Tätigkeiten wie Controlling, Evaluation, Zertifizierung, Akkreditierung, Consulting oder Coaching zu finden.

3.5 Effizienzmessung oder die Förderung & Forderung des Glauben an Zahlen

Der österreichische Interviewte verwies beim Thema „Gewichtung von Tätigkeiten“ auf die Aufdeckerstudie einer Österreicherin, die in Irland bei einer bekannten und als innovativ angesehenen Computerfirma tätig war (Kickl 2017).

Die Angestellten mussten selbst täglich angeben, mit welchen Tätigkeiten sie sich im Laufe eines Tages wie lange befasst hatten. Daher wurden Tätigkeiten mit einem höheren Punktwert (z.B. Vorbereitung eines Projektantrags) häufiger genannt, als Tätigkeiten mit einem geringeren Punktwert (z.B. Beantwortung von Kundenanfragen). D.h. die Angestellten waren zwar unter Druck, aber keineswegs bloß Opfer, sie fuhren erfolgreich Gegenstrategien.

Der österreichische Gesprächspartner hat aus seinem Arbeitsumfeld folgende Beispiele gebracht. „Im Laufe der Zeit wurde mir klar, dass wir alle als WissenschaftlerInnen von Punkten abhängig sind.“ So sollen die Gutachten, die für die Bewertung wissenschaftlicher Projektanträge von den GutachterInnen ohne finanziellen Entgelt aufwändig erstellt werden, gar keine Rolle spielen, sondern nur die Punkte, die die GutachterInnen auf einem Formular für die Projekte vergeben müssen: Es werden Rangreihen nach Punkten gebildet, und die Projekte mit den höheren Punktezahlen werden bewilligt, die übrigen nicht.

Auch die Bewertung von Forschungsleistungen über JIF (Journal Impact Faktor) und H- Index (Hirsch-Index, nach dem Physiker Hirsch) stellen eine ähnliche Reduktion von Komplexität dar, mit Folgewirkungen: Die so evaluierten Personen bzw. Institutionen stellen sich auf die Evaluationen ein, und was sich nicht in Punkten positiv niederschlägt, wird vernachlässigt, zurückgestellt. Letztlich „messen“ solche Evaluationen nicht, sondern sie steuern mit ihren Vorgaben und Bewertungen das Verhalten der WissenschaftlerInnen, Institute usw. - manche nennen das richtigerweise „Normative Empirie“.

Mathias Binswanger (2010) hat in sein Buch „Sinnlose Wettbewerbe“ festgehalten: Der Glaube an

das Motto „Je mehr Wettbewerb, um so besser“ und das Installieren, besser gesagt die Inszenierung künstlicher Wettbewerbe, um z.B. Verwaltung, Wissenschaft oder Bildung auf „Effizienz“ zu trimmen, führt nicht zu mehr Qualität, sondern dazu, dass viele Menschen freudlos und gestresst mit Akribie und Fleiß Dinge hervorbringen, die niemand braucht (oder sogar Schaden verursachen können). David Gräber (2019) nannte diese Tätigkeit „Bullshit Jobs“, und viele Betroffene meldeten sich dazu zustimmend.

4) Digitalisierung in Österreich: Was müsste verbessert werden?

Was könnte Österreich von Estland lernen? Im Sendebeitrag „Das digitalisierte Amt“ im Radio FRO (Radio Dispositiv 2025 spricht Sendungsgast Frau Dr. Astrid Mager über mehrere Problematiken im Kontext der Digitalisierung in Österreich, und worauf die politische EntscheidungsträgerInnen fokussiert sein sollten. Ihre wichtigsten Kritikpunkte:

- Intransparenz der Automatisierung der österreichischen Ämter;
- Nichteinbindung der Verwaltungsangestellten (die das System ja später anwenden sollten) in die Entwicklung;
- Algorithmen sind keineswegs wertneutral (Cathy O'Neil hat dies bereits 2016 in ihrem „Buch Weapons of Math Destruction“ betont, Anmerkung TTF);

In starkem Kontrast dazu der Erfahrungsbericht einer estnischen Mitarbeiterin des Finanzamtes: Die Sachbearbeiterinnen waren von Anfang an eingebunden in die Digitalisierung ihrer Tätigkeit. Es wurde kein von internationalen Tech-Konzernen entwickeltes Programm eingekauft, sondern das Finanzamt selbst bestellte - basierend auf eigenen Erfahrungen und Bedürfnissen - die Entwicklung des Programms in Estland. Die SachbeiterInnen mussten bereits in der Beta-Phase mit dem Programm unter realen Bedingungen arbeiten und sollten alle Fehler und Probleme melden. Die rasche Fehlermeldung führte zu Änderungen, um den Bedürfnissen der Sachbearbeiterinnen zu entsprechen (interaktive = partizipative Entwicklung).

Um eine erfolgreiche Digitalisierung zu ermöglichen, müssten daher auch in Österreich schon in der Entwicklungsphase der Programme die jeweils betroffenen Sachbearbeiterinnen eingebunden sein. Auch für die Aufrechterhaltung der entwickelten Apps, Algorithmen usw. muss es genügend Ressourcen geben (sowohl Finanzen wie auch Expertinnen). Und die betroffenen Kunden, AntragstellerInnen etc. sollten Feedback geben und Fehler melden können (und diese Feedbacks sollten ernst genommen werden).

Allerdings sollte vor einem Techno-Optimismus gewarnt werden: Digitalisierung ist kein Allheilmittel. Gesellschaftliche Herausforderungen sind nicht alleine mit KI und sonstiger Technik zu lösen.

5) Verzeichnis der Literatur und sonstiger Quellen

Binswanger, Mathias (2024): Die Verselbstständigung des Kapitalismus. Weinheim.

Binswanger, Mathias (2010): Sinnlose Wettbewerbe: Warum wir immer mehr Unsinn produzieren. Herder.

Gianesi, Laura (2017): Ehemalige Apple-Mitarbeiterin: «Toilettenzeiten waren auf acht Minuten beschränkt» Luzerner Zeitung. <https://www.luzernerzeitung.ch/wirtschaft/ehemalige-apple-mitarbeiterin-toilettenzeiten-waren-auf-acht-minuten-beschränkt-ld.1628309> (21.03.2017)

Graeber, David (2016): Bürokratie. Die Utopie der Regeln. Stuttgart

Graeber, David (2019): Bullshit Jobs. Vom wahren Sinn der Arbeit. Stuttgart

Järvsaar, Elin (2026): Keelud, käsud ja piirangud üksi ei aita. Laste ekraaniaja kontrollimiseks peab vanem olema loov ja kaasav. Pere Ja Kodu, 17.03.2026, 10:17
<https://perejakodu.delfi.ee/artikkel/120442777/keelud-kasud-ja-piirangud-uksi-ei-aita-laste-ekraaniaja-kontrollimiseks-peab-vanem-olema-loov-ja-kaasav>

Kickl, Daniela (2017): Apple Intern. Drei Jahre in der Europa-Zentrale des Technologie-Multis. edition a.

Konstabel, Kätlin (2026): Nutikriis - ees ootab uus ebavõrdsus. Praegused „nutilapsed“ jäävad suurena elus teistest rohkem hätta. Delfi arvamus 24.01.2026, 18:01
<https://arvamus.delfi.ee/artikkel/120431008/nutikriis-katlin-konstabel-ees-ootab-uus-ebavordsus-praegused-nutilapsed-jaavad-suurena-elus-teistest-rohkem-hatta>

Laugen, Lauri (2025): Ukraina droonimeeskonnad võistlevad vaenlase tapmises punktide peale. [https://www.delfi.ee/artikkel/120414628/ukraina-](https://www.delfi.ee/artikkel/120414628/ukraina-droonimeeskonnad-voistlevad-vaenlase-tapmises-punktide-peale) droonimeeskonnad-voistlevad-vaenlase-tapmises-punktide-peale (03.11.2025)

News ORF (4.9.2025): AMS gewinnt Rechtsstreit über AMS-Algorithmus.
<https://orf.at/stories/3404475/>

O'Neil, Cathy (2016): Weapons of Math Destruction. How Big Data Increases Inequality and Threatens Democracy. N.Y.

Radio Dispositiv (17.12. 2025): Das digitalisierte Amt. Astrid Mager live im Studio. Radio FRO
<https://www.fro.at/das-digitalisierte-amt/>

1 Die Autorin dankt der ÖGDI für das gewährte Forschungsstipendium 2025.