

Die Angst vor dem Computer – und wie man sie überwinden kann

Nach den Umfragen von Allensbach waren 1966 noch 72 Prozent, 1981 aber nur noch 30 Prozent der bundesdeutschen Bevölkerung der Ansicht, daß die Technik eher ein Segen als ein Fluch sei. Diese zunehmende Technikfeindlichkeit in der Bundesrepublik Deutschland hat auch auf die Einstellung zum Computer und die neuen elektronischen Informationstechniken durchgeschlagen.

So haben von Prof. Dr. Müller-Böling, Dortmund, durchgeführte Repräsentativumfragen bei Benutzern von Informations- und Kommunikationstechnologien in Fachabteilungen von privatwirtschaftlichen Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen ergeben, daß 1983 58 Prozent der Befragten die Ansicht vertraten, die Informationstechnik sei Verursacher von Arbeitslosigkeit. Noch 1974 waren bei einer gleichen, für Angestellte aus dem Bürobereich in der Bundesrepublik Deutschland repräsentativen Untersuchung nur 14 Prozent der Befragten dieser Meinung gewesen.

In der bundesdeutschen Bevölkerung glaubten 1983 sogar 76 Prozent, daß der »Computer mehr Arbeitsplätze vernichtet als er neue schafft«, wie eine vom Institut für angewandte Informationstechnik der Gesellschaft für Mathematik und Datenverarbeitung (GMD) veranstaltete Repräsentativbefragung, über die auf der Schloßtagung 1983 der GMD in Birlinghoven berichtet wurde, ergab.

Auch im internationalen Vergleich der europäischen Länder schneidet die Bundesrepublik Deutschland relativ ungünstig ab. So vermuteten nach einer Untersuchung der IBM 74 Prozent der Italiener, 54 Prozent der Briten, 48 Prozent der Franzosen, aber nur 27 Prozent der Bundesdeutschen, daß die Mehrheit ihrer Landsleute eher für Computer ist. Und nach der Repräsentativumfrage der GMD waren 34 Prozent der Befragten der Ansicht, daß die Vorteile des Computers überwiegen, 23 Prozent sehen die Nachteile im Übergewicht, 28 Prozent halten die Vor- und Nachteile für ausgeglichen und 15 Prozent machten keine Angaben.

Zwischen Bangen und Hoffen

Dennoch wäre es verfehlt zu unterstellen, der Computer werde von denen, die über seinen Einsatz besorgt sind, generell abgelehnt. Auch wer in der Wirtschaft und in der öffentlichen Verwaltung Be-

denken gegen die Übernahme und Ausweitung computerunterstützter Arbeit hat, opponiert nicht gegen die Einführung jeder Form neuer Informationstechniken. Kaum einer (unter ein Prozent) der Befragten ist der Ansicht, daß der Computer fast ausschließlich positive oder negative Auswirkungen hat. Es gibt also in der Einstellung zum Computer kein eindeutiges »Nein« und kein eindeutiges »Ja«, sondern ein »Sowohl-Als-auch«.

Die Studie der GMD und ebenso die Untersuchungen von Prof. Müller-Böling bestätigen vielmehr, daß die Einstellung der Bevölkerung und der in der Wirtschaft und öffentlichen Verwaltung Tätigen zum Computer durchaus ambivalent ist.

Die gleichen Leute, die Angst vor bestimmten Entwicklungen und Auswirkungen der Computer- und Informationstechnik haben, beurteilen den Einsatz des Computers und neuer Informationssysteme für andere Bereiche zugleich durchaus positiv.

Was spricht dafür, was spricht dagegen?

So erwarten 76 Prozent der Befragten vom Computer »Beiträge zum wissenschaftlichen Fortschritt«, 65 Prozent gehen davon aus, daß die bundesdeutsche Wirtschaft nur mit dem Computer wettbewerbsfähig bleiben wird, 72 Prozent sind der Ansicht, daß »der Computer die körperliche Arbeit leichter macht« und 58 Prozent der Befragten stimmen darin überein, daß »der Computer von geistiger Routinearbeit befreit«. Immerhin noch 48 Prozent glauben, daß der Computer helfen wird, unser persönliches Wissen zu erweitern. Doch ebenso befürchten 81 Prozent der Befragten, daß »der Computer dazu beitragen wird, daß man uns besser überwachen kann« und 63 Prozent stimmten der Aussage zu, daß die Arbeitsplätze mit dem Computer stärker als zuvor kontrolliert werden können.

74 Prozent aller Befragten stimmten darin überein, »daß durch den Computer die Arbeitsabläufe stärker geregelt werden«, 66 Prozent unterstellen, die Arbeit am Computer verlange mehr Konzentration und Aufmerksamkeit als zuvor. Daß die zwischenmenschlichen Beziehungen mit dem Computer verkümmern, wird von 64 Prozent der Befragten angenommen.

Computererfahrung führt zur positiven Wende

Hoffnungsvoll ist, daß 51 Prozent der Berufstätigen, die bereits mittelbar oder unmittelbar mit dem Computer gearbeitet haben – und das sind immerhin 40 Prozent aller Berufstätigen –, die Ansicht vertreten, »die Vorteile von Computern gegenüber ihren Nachteilen überwiegen«. Von den Computerunerfahrenen hingegen sind nur 27 Prozent dieser Ansicht.

77 Prozent der von Infratest im Auftrag von Gesamtmetall 1982/83 befragten Mitarbeiter der westdeutschen Metallindustrie wollten lieber nicht wieder zu ihrem alten Arbeitsplatz ohne Mikroelektronik zurückkehren. (Inwieweit hier auch die Furcht um den Verlust des Arbeitsplatzes eine Rolle gespielt hat, bleibt offen.)

Wer vorher die gleiche Arbeit ohne Bildschirm auszuführen hatte, beurteilt nach einiger Zeit am Terminal den Computereinsatz positiver als derjenige, der derartige Vergleichsmöglichkeiten nicht hat, weil er von Anbeginn am Bildschirm tätig war, wie eine von IBM 1982 bei Ernid im Auftrag gegebene Studie erkennen läßt. Hier waren zehnmal so viele der Befragten mit der Bildschirmarbeit eher zufrieden als unzufrieden und achtmal so viele Befragten sehen in der Datenverarbeitung eher Vorteile als Nachteile.

Zustimmung oder Ablehnung des Computers und neuer Informationstechniken werden freilich auch wesentlich von der Art der zu verrichtenden Tätigkeit bestimmt. Wer einfache Routinearbeiten auszuführen hat – wie etwa Datentypistinnen – ist mit seiner Arbeit am Computer eher unzufrieden als Fach- und Führungskräfte, die nicht permanent am Bildschirm arbeiten, und klagt vor allem über Eintönigkeit der Arbeit, Streß, fortlaufende Kontrollen und eine ungünstige Arbeitsplatzumgebung.

Das dürfte auch der Grund dafür sein, daß Frauen, die leider auch heute noch vornehmlich mit minder qualifizierten Arbeiten beschäftigt werden, »weniger und nicht so positive Erfahrungen im Berufsleben mit dem Computer machen als Männer«. (Hier sollte freilich auch beachtet werden, daß jede Routinearbeit im Büro – mit und ohne Bildschirmunterstützung – zwangsläufig monoton ist und, weitgehend quantifizierbar, einfach und umfassend überwacht werden kann).

Anordnen oder kooperieren?

Eines freilich wird generell deutlich: Die Einstellung zu Computern und elektronischen Informationsdiensten der in der Wirtschaft und in der öffentlichen Verwaltung Tätigen wird nachhaltig und permanent von ihrer Beteiligung bei der Ein-

führung dieser neuen Dienste und Arbeitsverfahren, der Arbeitsweise am Terminal und der ergonomischen Gestaltung der Maschinen und Geräte beeinflusst.

So wird nach den Feststellungen der Repräsentativumfrage von Prof. Müller-Böling vielfach beklagt, daß sich »ergonomische Erkenntnisse, wie etwa die Verstellbarkeit des Bildschirms in der Praxis bisher nur unzureichend niedergeschlagen haben«.

53 Prozent der Benutzer bewerten überdies die Antwortzeiten vom Computer als zu lang und 35 Prozent können lediglich bis maximal 80 Prozent der Informationen auf dem Bildschirm für ihre Aufgabenstellung verwenden. Auch wird offensichtlich eine Tätigkeit am Bildschirm bei arbeitsplatzorientierter Arbeitsweise eher »akzeptiert als bei »Entfernung des Terminals vom Arbeitsplatz« und »überall dort, wo eine Anzahl von Mitarbeitern sich ein Terminal teilen muß«.

Zwar wurden nach den Feststellungen von Prof. Müller-Böling die Benutzer 1983 weitgehend als neun Jahre zuvor über bevorstehende Systemeinführungsmöglichkeiten informiert. Doch »die Mitwirkungsmöglichkeiten, die die Stellung zur Informationstechnik nachhaltig beeinflussen, sind im gleichen Zeitraum von 26 Prozent auf nunmehr nur noch 18 Prozent zurückgegangen«. Dementspre-

chend glauben heute nur noch 36 Prozent der Benutzer gegenüber immerhin 43 Prozent 1974, daß bei der Systementwicklung ihre Interessen auch ausreichend berücksichtigt wurden.

Vertrauen und Mitarbeit überwinden Computerangst

Wer deshalb stets erneut über die mangelnde Bereitschaft der Benutzer, Computer und neue Informationstechniken bereitwillig anzunehmen, klagt, sollte sich auch darüber im klaren sein, daß diese Akzeptanzschwierigkeiten vielfach durch eigene Unzulänglichkeit und eigenes Verschulden ausgelöst werden.

Das gilt für die Hardware- und Softwareausstattung und die ergonomische Gestaltung der Terminal. Und es gilt vor allem für die mangelnde Bereitschaft, neue Informationstechniken und Arbeitsmethoden in tätiger Kooperation mit den zukünftigen Benutzern bedachtsam und schrittweise einzuführen. Gewiß ist es für Hersteller und Organisatoren einfacher und schneller zu bewerkstelligen, ein organisatorisches Eigengewächs zu entwickeln, die Produktauswahl in eigener Vollmacht festzulegen und die Beteiligung der betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf eine verspätete Information über die Systemeinführung zu beschränken.

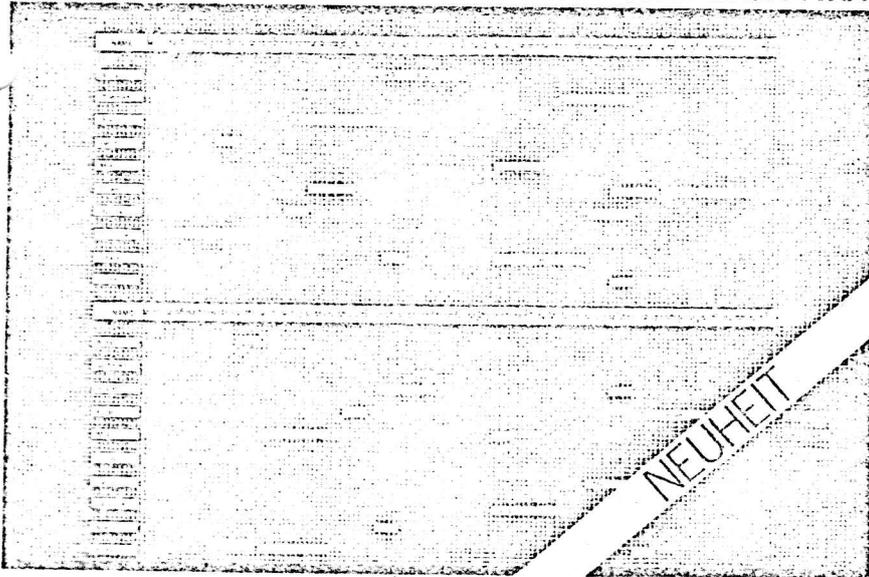
Mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbei-

tern, die neue Informationstechniken und Arbeitsmethoden übernehmen sollen, zu diskutieren und zu kooperieren, um das angestrebte Ziel in gemeinsamer Arbeit zu erreichen, ist hingegen mühselig, beschwerlich, bewahrt nicht vor Rückschlägen und erfordert Geschick, Überzeugungskraft und Führungstalent. Doch bleibt es der einzige Weg, um bestehende Ängste abzubauen, Fehlerlücken auszuräumen, die Betroffenen positiv zu motivieren und praktikable und menschengerechte Lösungen zu finden. Und nur dann wird sich auch der wirtschaftliche Erfolg einstellen, der unabdingbare Voraussetzung für die Einführung neuer Informationsdienste ist, oder doch sein sollte.

Zu Recht wurde deshalb auf der Schloßtagung der GMD in Birlinghoven festgestellt: »Die Produzenten und Anwender von Computertechnologien sind für zukünftige Akzeptanzprobleme mitverantwortlich« und gefordert, »die Betroffenen bei der Entwicklung und Einführung von Computersystemen zu beteiligen« und »Arbeitsplätze mit größeren Entscheidungsspielräumen zu schaffen«.

Von Henry Ford I. wurde hierzu schon vor Jahrzehnten angemerkt: »Wenn es ein Geheimnis für den Erfolg gibt, so ist es das: den Standpunkt des anderen zu verstehen und die Dinge mit seinen Augen anzusehen.« *Heinz Schmincke*

Ordnung und Übersicht FRANKEN Plantafeln schaffen den Durchblick



Neu, die Franken-Exakt-Plantafel! Jetzt zeilenmagnetisiert. Jedes Symbol, jedes Planungsband, jedes Namensschild rastet millimetergenau auf der vorgesehenen Stelle ein, ohne Rillen, ohne Noppen.
Für Personal-, Auftrags- und sämtliche Terminplanungen. Durch bildhafte Darstellungen sind die Tafeln gleichzeitig eine optimale Ergänzung zu jeder EDV. Unseren ausführlichen Planungskatalog und eine umfassende Beratung bekommen Sie bei Ihrem Fachhändler.

FRANKEN Planungs- und Organisationsmittel GmbH
Raiffeisenstraße 6, Postfach 21 03 54, 4040 Neuss 21 (Rosellerheide) Tel. 0 21 07/50 53 - Tlx: 8 517 972

Ihr Franken-Planungsfachhändler:

| | |
|---|--|
| Aachen Büro-Musterhaus Prickartz Tel. 02 41/50 80 83 | Hamburg Behrmann & Sohn Tel. 0 40/36 31 71 |
| Augsburg Lehner Tel. 0 82 32/34 06 | Hamburg DELATRE Büroeinrichtungen Tel. 0 40/33 12 21 |
| Bad Soden/Frankfurt Pestinger Tel. 0 61 96/2 43 49 | Hamm Rüter Tel. 0 23 81/2 10 66 |
| Berlin Unionzeiss-Werke GmbH Tel. 0 30/32 30 61 | Hannover Kruse Bürotechnik Tel. 05 11/86 10 16-18 |
| Bielefeld Büro-Musterhaus Habighorst Tel. 05 21/20 00 95 | Herford Ritschel OHG Tel. 0 52 21/5 32 86 |
| Bochum Loewe Büro- und Datentechnik GmbH Tel. 02 34/1 60 41 | Karlsruhe Papierhaus Erhardt Tel. 07 21/2 39 25 |
| Bonn/St. Augustin Hombach GmbH Tel. 0 22 41/31 20 71 | Kiel Hugo Hamann Tel. 04 31/5 11 11 |
| Bruchsal A. + W. Klein Tel. 0 72 51/10 30 11 | Koblenz Alex Tel. 02 61/3 80 27 |
| Dortmund Büro-Studio Bolz Tel. 02 31/52 77 13 | Krefeld/Tönisforst Schröter + Küsters Tel. 0 21 51/79 20 |
| Düsseldorf Hennig Tel. 02 11/32 80 78 | München Datamark Tel. 0 89/85 10 70 |
| Duisburg-Homburg Heinrich Paust Tel. 0 21 36/63 50 | Münster Guttermann Tel. 02 51/3 02 01 |
| Essen Flinthmann Tel. 02 01/22 26 56 | Nürnberg Saueracker Tel. 09 11/53 35 37 |
| Freiburg Büro Sutter Tel. 07 61/3 16 06 | Oidenburg Marinisse + Görlicke Tel. 04 41/83 30 55 |
| Gütersloh Thiesbrummel Tel. 052 41/53 01 | Regensburg Wenninger Tel. 09 41/2 20 94 |
| Hagen Büro-Center Bock Tel. 0 23 31/1 70 51 | Remscheid/Wuppertal Picard + Birkenstock Tel. 0 21 91/58 88 |
| Hamburg BDB BÜRO KG Tel. 0 40/25 16 05-0 | Stuttgart Drost & Siegle Tel. 07 11/81 86 87 |
| | Würzburg/Höchberg Schöll-Bürozentrum Tel. 09 31/4 60 96 |