

Müller-Böling, Detlef/Müller, Michael, Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation, Oldenbourg Verlag, München u. a. 1986, 272 S., DM 58,00.

In einer Zeit, die durch einen anhaltenden Boom beim Verkauf von Personal Computern (PC's) charakterisiert ist und in der die direkte EDV-Unterstützung des Managements keine Utopie mehr sein sollte, fällt dagegen immer mehr auf, daß der Besitz eines PC's auch ein Status-Symbol darstellt, d. h. der PC solange ein gern gesehener Gast auf dem Schreibtisch ist, wie der Manager nicht dazu gezwungen wird, diesen auch zu benutzen. Die zunehmende Komplexität und Dynamik wirtschaftlicher Entscheidungen wird jedoch den Einsatz von Computern auch für das Top-Management zu einem unentbehrlichen Hilfsmittel machen. Deshalb kommt einem Werk, das sich mit „*Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation*“ beschäftigt, größte Bedeutung zu. Die Autoren *Detlef Müller-Böling* und *Michael Müller* versuchen anhand umfangreichen empirischen Materials, das sie durch die Befragung von mehr als 2500 Benutzern von Informationstechnik in dem Zeitraum von 1974 bis 1983 gesammelt haben, Akzeptanzfaktoren zu fixieren, damit bei der Entwicklung zukünftiger informationstechnischer Systeme diese beachtet werden und damit rechtzeitig eine positive Einstellung beim Benutzer geschaffen wird.

Bevor die Autoren die empirischen Ergebnisse im Detail wiedergeben, definieren sie im Kapitel 1 „*Akzeptanz und Bürokommunikation*“ sehr sorgfältig diese beiden Kernbegriffe. So läßt sich nach Ansicht der Verfasser der im deutschen Sprachgebrauch recht unterschiedlich genutzte Begriff „*Akzeptanz*“ am sinnvollsten als zweidimensionales Phänomen, das eine *Einstellungs-* und eine *Verhaltenskomponente* aufweist, erklären (vgl. S. 25).

Im Kapitel 2 „*Ein empirisch-theoretisches Modell der Einstellungsakzeptanz: Ergebnisse einer Wiederholungsstudie*“ legen die Autoren den Schwerpunkt auf einen uni- und multivariaten statistischen Vergleich der beiden Untersuchungen von 1974 und 1983. Dabei fällt insbesondere auf, daß sich die Einstellung gegenüber Technik im allgemeinen, aber auch gegenüber der Informationstechnik rückläufig entwickelt, d. h. sich eine erheblich kritischere Sichtweise ausgebildet hat. Es ist zu vermuten, daß sich diese Entwicklung nach Tschernobyl, Sandoz und einem sich abzeichnenden Wertewandel in der Bundesrepublik Deutschland eher noch verstärkt hat. Im Bereich der Informationstechnik steht die Angst vor Arbeitslosigkeit und vor der Abhängigkeit von Maschinen im Vordergrund (S. 43).

Mit drei unterschiedlichen Klassen der Wirkung von Informationstechnik beschäftigen sich die Verfasser im Kapitel 3 „*Ausgewählte Akzeptanzfaktoren verschiedener Einflußfaktoren*“. Zum einen werden die Auswirkungen und Einstellungen zur Bürokommunikation auf *individueller* (sozio-demographischer) Ebene betrachtet. Dabei wird untersucht, ob z. B. Alter, Geschlecht, Gewerkschaftsangehörigkeit Einfluß auf die Einstellung haben. Anschließend wird die *betriebliche* Ebene (hierarchische Position, Gehalt, Partizipationsmöglichkeiten, etc.) und abschließend die *gesellschaftliche* Ebene (Einstellung zur Technik) näher analysiert. Kapitel 4 „*Ein modifizierter Bezugsrahmen zur Einstellungsakzeptanz der Informationstechnik*“ dient zur Modifikation des Ursprungsmodelles an die neuen Ergebnisse.

Um die Bedeutung dieser Untersuchung zu veranschaulichen, sollen exemplarisch einige der zahlreichen Befunde angeführt werden. Der bei weitem wichtigste innerbetriebliche Einflußfaktor auf die Akzeptanz der Informationstechnik ist die Interessenberücksichtigung der Benutzer (vgl. S. 218). Benutzer entwickeln immer dann eine positive Einstellung zur Informationstechnik, wenn sie selbst Einfluß auf die Systemgestaltung nehmen können (vgl. S. 182) und wenn die Anwendungssoftware sie bei der Bewältigung ihrer Aufgaben auch tatsächlich angemessen unterstützt (vgl. S. 231).

Die Hauptkomponente für eine positive Einstellung der Anwender scheint deshalb eine auf die Wünsche des Benutzers eingehende, d. h. „benutzerfreundliche“ Kommunikationstechnologie zu sein. Diese erlangt um so größere Bedeutung, da durch PCs und Bildschirminteraktionen über Terminal eine unmittelbare Nähe zum Benutzer entsteht. Zugleich korreliert die Einstellung zur Informationstechnik mit der allgemein wahrgenommenen Arbeitszufriedenheit immer höher (vgl. S. 228f.). Die Entwicklung einer echten Unterstützung des Anwenders durch moderne Bürokommunikationssysteme (Hardware und Software) muß daher von jeder Unternehmung mit oberster Priorität vorangetrieben werden, um eine positive Einstellung und Identifikation mit der Arbeit und damit auch mit dem Unternehmen zu erreichen. Nur durch Sicherstellung des Engagements der Mitarbeiter für das Unternehmen läßt sich der technologisierte Büroalltag positiv umsetzen.

Fazit: Das Buch ist eine Pflichtlektüre für jeden, der sich mit dem Implementieren von Informations- und Kommunikationstechnologien beschäftigt. Die ausführliche Gliederung und die „*Zusammenfassung der Befunde*“ im Kapitel 5 verschaffen dem Leser eine schnelle Übersicht. Ohne die Leistung und den richtungsweisenden Charakter des Werkes schmälern zu wollen, sei angemerkt, daß der Praktiker sicherlich konkrete Handlungs- und Implementierungsvorschläge vermissen wird. Auch werden zukünftige Entwicklung nur innerhalb des Werkes, nicht aber in einem Fazit aufgezeigt. Dies schmerzt um so mehr, da die Autoren aufgrund ihres „*Know-hows*“ sicherlich interessante, wenn auch spekulative Entwicklungen hätten aufzeigen können, wie zum Beispiel die neuen Konfliktpotentiale, die sich heute zwischen Anwender und EDV-Abteilungen abzeichnen, da das EDV-Wissen durch bessere Ausbildung der Benutzer ständig zunimmt und sich mit dem Einsatz eines PCs als intelligentes Einzelplatzsystem der Anwender langsam der Kontrolle durch die EDV-Spezialisten zu entziehen versucht. Bleibt zu hoffen, daß sich die Verfasser weiterhin mit dieser für die Steigerung der Zufriedenheit des Anwenders mit der Bürokommunikation notwendigen Forschung beschäftigen werden und damit auch einen weiteren Beitrag zur Verbesserung der Effizienz sowie zur Einstellung zu Arbeit und Unternehmung leisten.

Dipl.-Kfm. Dirk Palder, Erststadt-Liblar