



Oldenbourg

Rezension aus:

it

Heft/Nr.

4

Datum

86

Ort

München

D. Müller-Böling, M. Müller Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation

Reihe: Fachberichte und Referate,
Band 17, Oldenbourg Verlag, Mün-
chen, Wien, 1986, 272 S.

Die Einführung von neuen Informations- und Kommunikationstechniken im Bürobereich stößt bei den betroffenen Benutzern immer wieder auf teilweise unversöhnliche Widerstände. Verzögerungen, Störungen, ja sogar bewußte Obstruktion sind die für beide Seiten unangenehme Folgen. Damit diese kostenintensiven Investitionen nicht zum Desaster führen, werden seit Jahren die Akzeptanzfaktoren der modernen Bürokommunikation wissenschaftlich untersucht.

Prof. Dr. Detlef Müller-Böling erarbeitete 1974 ein Akzeptanzmodell auf der Basis einer empirischen Untersuchung. Die Ergebnisse dieser ersten Studie wurden 1978 als Band 5 in der Reihe Fachberichte und Referate veröffentlicht: Arbeitszufriedenheit bei automatisierter Datenverarbeitung. Mit Unterstützung der Deutschen Forschungsgemeinschaft wurde 1983 zusammen mit Dr. Michael Müller eine Wiederholungsstudie durchgeführt. Über einen Zeitraum von knapp zehn Jahren wurden somit insgesamt mehr als 2500 Mitarbeiter in den verschiedensten Betrieben nach ihrer Einstellung gegenüber der Informationstechnik befragt. Aus den Antworten wurden Bedingungen herausgearbeitet, unter denen Anwender Informations- und Kommunikationstechniken bei der Arbeit akzeptieren. Der jetzt vorgelegte Band 17 aus der Reihe Fachberichte und Referate Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation bestätigt die bereits 1974 gewonnenen Forschungserkenntnisse.

Gegenstand der Studie sind die sogenannten „naiven“ Benutzer – im Gegensatz zu den EDV-Spezialisten wie Programmierer oder Datentypistinnen –, die sich der neuen Techniken zur Unterstützung ihrer beruflichen Aufgaben bedienen. Trotz einer spürbaren kritischeren Einstellung zur Technik entbehrt die These der Dequalifizierung dieser Arbeitsplätze durch die EDV jeglicher Grundlage. Zwar bejahen jetzt zwar fast 60% der Befragten einen direkten Zusammenhang zwischen EDV-Einsatz und Arbeitslosigkeit – im Vergleich zu

15% im Jahre 1974 –, im eigenen Bereich werden die neuen Techniken aber durchaus positiv beurteilt.

Auch die allgemeine Arbeitszufriedenheit der Benutzer von Informationstechnik hat sich im Zeitraum 1974-1983 nicht verändert. Verschlechtert hat sich allerdings die Möglichkeit zur aktiven Partizipation bei der Systemgestaltung: Weniger Benutzer konnten Vorschläge machen und dementsprechend mehr Benutzer sehen ihre Interessen bei Systemumstellungen nicht mehr berücksichtigt. Dieses führt zu einer negativen EDV-Einstellung, auch „social marketing“ oder sonstige vorgetäuschte Partizipation können hier nicht weiterhelfen – ganz im Gegenteil. Wichtiges Fazit der Untersuchung ist also die übergroße Bedeutung der Phase der Systemeinführung: Eine frühzeitige Information und eine aktive Partizipation bedingen eine positive Einstellung zur Informationstechnik. Große Entscheidungsspielräume spielen in diesem Zusammenhang erstaunlicherweise keine so gewichtige Rolle.

Während der Auswertung des Zahlenmaterials kam das Autorenteam dem sogenannten „Tandem-Benutzer-Effekt“ auf die Spur: Teilen sich zwei Benutzer das Terminal, zeichnet sich diese Zweiergruppe dadurch aus, daß sie Kollegen eher helfen, Fehler häufiger selbst beheben und ihre Interessen bei den Systemspezialisten besser durchsetzen können. Die von solchen „Tandem-Benutzern“ erreichten positiven Werte konnten weder von Einzelanwendern noch von größeren Benutzergruppen erreicht werden. Dieses Phänomen verdient es durchaus, weiter erforscht zu werden.

Im Rahmen einer Rezension ist es unmöglich, einzeln auf alle Befunde einzugehen. Insgesamt haben die Autoren 56 Befunde herausgearbeitet, die alle einer umfassenden Behandlung würdig wären. Es bleibt zu hoffen, daß alle Beteiligten der momentan leidenschaftlich geführten Kontroverse über die Einführung der neuen Informationstechniken sich eingehend mit den hier vorgelegten Ergebnissen befassen. Denn bisher haben Unternehmer und Gewerkschaften, Politiker und Wissenschaftler jeweils ihren Standpunkt erläutert, das hier vorgelegte Material gibt Auskunft über die Einstellung der eigentlich Betroffenen in den Betrieben gegenüber den neuen Technologien.

Geert Demarest