



Oldenbourg

Rezension aus: Zfo - Zeitschrift

Führung & Organisation

Heft/Nr. 3

Datum 1987

Ort

### Bürokommunikation

MÜLLER-BÖLING, Detlef; Michael MÜLLER:

#### Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation.

R.Oldenbourg-Verlag. München – Wien 1986, 272 Seiten, 58 DM.

*Anliegen:* In den letzten Jahren ist viel über Technikakzeptanz und Technikfeindlichkeit diskutiert und – mangels empirischer Daten heftig spekuliert worden. Interessierte Leser mußten sich die wenigen, weit verstreuten seriösen Aufsätze mühsam suchen. Die Probleme der Bedingungen, Formen und Folgen der Technikakzeptanz sind kaum erforscht – und dies in einem Hochtechnologie-Land.

Müller-Böling gehört zu den Pionieren der Technik-Akzeptanzforschung in der Bundesrepublik Deutschland. Er erhielt für seine Untersuchungen den Forschungspreis 1986 der SEL-Stiftung. Den Autoren kommt das Verdienst zu, ein grundlegendes und richtungweisendes Werk über individuelle, betriebliche und gesellschaftliche Faktoren der Akzeptanz moderner Informations- und Kommunikationstechnik im Büro vorgelegt zu haben.

Hauptziel des Buchs ist es, empirisches Material über Akzeptanzfaktoren (sozio-demographische Ebene: Alter, Geschlecht, Qualifikation, Gewerkschaftszugehörigkeit, Einstellung zur Informationstechnik, Arbeitszufriedenheit; *betriebliche Ebene:* hierarchische Position, Gehalt, Entscheidungsspielraum, Partizipationsmöglichkeit, Hardware, Software-Ergonomie, Betriebsgröße; *gesellschaftliche Ebene:* Einstellung zur Technik, Wertwandel) vorzulegen. Dabei werden empirische Umfragen mit mehr als 2 500 Benutzern von Informationstechnik ausgewertet, und zwar über einen Zeitraum von zehn Jahren (1974 und 1983).

Aus der Fülle der Befunde ist hier erwähnenswert, daß Technik im allgemeinen und Informationstechnik im besonderen 1983 *negativer* beurteilt wurden als 1974. Im Vordergrund steht die Angst vor Arbeitslosigkeit, Abhängigkeit von Maschinen, Dequalifizierung etc. Dieser Befund deckt sich auch mit anderen Studien sowie Repräsentativumfragen demoskopischer Institute.

**Inhalt:** (Die fünf Hauptpunkte sind ausführlich untergliedert)

1. Akzeptanz und Bürokommunikation, 2. Ein empirisch-theoretisches Modell der Einstellungsakzeptanz, 3. Ausgewählte Akzeptanzfaktoren verschiedener Einflußebenen, 4. Ein modifizierter Bezugsrahmen zur Einstellungsakzeptanz der Informationstechnik, 5. Zusammenfassung der Befunde, 6. Anhang, Literaturverzeichnis, Stichwortverzeichnis.

*Empfehlung:* Dieses Buch gehört zur *Pflichtlektüre* aller, die mit der Implementation von Informations- und Kommunikationstechnik im Bürobereich direkt oder indirekt zu tun haben. Eine ausführliche Gliederung sowie ein Stichwortverzeichnis erleichtern die Orientierung. Lesefreundlich ist auch die Zusammenfassung der empirischen Befunde des Buches auf insgesamt zehn Seiten. Der methodisch interessierte Leser wird auf einen zehneitigen Anhang verwiesen.

Eine kritische Anmerkung zu diesem hervorragenden Buch sei erlaubt: Das Kapitel 3.3. über »Gesellschaftliche Ebene: Einstellung zur Informationstechnik im zeitlichen Wandel« fällt mit 14 Seiten recht knapp aus. Die referierten empirischen Befunde über Einstellungswandel zur Technik sind sicherlich nur tendenziell gültig, da sie vor Tschernobyl erhoben worden sind. Auch die Literatur über Wertwandel in der Bundesrepublik Deutschland ist nicht ganz auf dem neuesten Stand. Aber dies sind Dinge, die den fundamentalen Wert des Buches nicht schmälern und die in einer zweiten, erweiterten Auflage schnell behoben werden können. *Wolfgang Grunwald*