



Rezension aus: *Nachrichtentechnik, Elektronik*

Heft/Nr.

12

Datum

88

Ort

Berlin, DDR

Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation

Von *D. Müller-Böling* und *M. Müller*
München, Wien: R. Oldenbourg Verlag 1986
272 Seiten, 8 Bilder, 110 Tabellen
Paperback

Die Entwicklung der Nachrichtentechnik und Computertechnik stößt immer mehr an

Grenzen der Aufnahmebereitschaft bei Anwendern. Es ist deshalb seit Jahren ein starker Trend in Veröffentlichungen feststellbar, sich mit den Akzeptanzproblemen der Kunden zu beschäftigen:

Wo liegen die Hemmnisse, die einer Einführung neuer Bürokommunikationstechnik entgegenstehen?

Müller-Böling untersucht vielfältige Einflußfaktoren, wobei er sich auf einen Bezugsrahmen von 1974 stützen kann. Die Befunde von mehr als 2500 Befragungen werden verarbeitet. Es wird untersucht, unter welchen Bedingungen Mitarbeiter eine positive Einstellung zur Informationstechnik entwickeln. Daraus ist ableitbar, wie Systeme gestaltet und eingeführt werden müssen, damit sie akzeptiert werden.

Es wird ein Akzeptanzmodell abgeleitet, dessen Basis das Ausgangsjahr 1974 ist und das mit der Wiederholungsstudie im Jahre 1983 weiterentwickelt wurde. Die Entwicklung geht einher mit einer teilweise erheblich kontrovers geführten Debatte der verschiedenen gesellschaftlichen Gruppen in der Bundesrepublik Deutschland:

„Bisher gibt es allerdings nur sehr wenige Informationen darüber, was die eigentlich Betroffenen in den Betrieben selbst über diese Techniken denken“.

Nach Klärung des Begriffs Bürokommunikation (der nicht zu eng zu sehen ist) schreibt der Autor (ein Gegner des menschenleeren Büros, der für die Rolle des Menschen als Führungspersönlichkeit eintritt) lieber von Büro-Unterstützungs-Systemen (office support systems).

„Büroarbeiten sind Willensakte des Menschen, seine Umwelt zu gestalten und zu verwalten.“

Bei der Definition des Begriffs Akzeptanz gibt es Schwierigkeiten. Die englische Klarheit des Terminus *acceptance* geht mit der Übersetzung in die deutsche Sprache verloren. Der Autor selbst setzt sich damit auseinander (Organisation, Marketing usw.). Die größte Verbreitung hat der Begriff in letzter Zeit im Bereich der Bürokommunikation gefunden. Ohne auf Einzelheiten hier einzugehen, beschäftigt sich der Autor mit der Akzeptanz gegenüber der automatisierten Datenverarbeitung (ADV-Attitüde), der Arbeitszufriedenheit der informationstechnischen Merkmale. Ergebnisse werden mit exakten Zahlen belegt und in Kernsätzen zusammengefaßt, z. B.:

„Die Einstellung zur Informationstechnik hat sich im Zeitraum 1974 bis 1983 erheblich zu einer kritisch-skeptischeren Haltung verändert. Die stärksten Veränderungen in der Einstellung zur Informationstechnik beziehen sich auf die erheblich negativer eingeschätzten gesamtgesellschaftlichen Auswirkungen. Besonders stark zugenommen haben der Glaube an die Verursachung der Arbeitslosigkeit durch die Informationstechnik, die Angst vor der Abhängigkeit von Maschinen, sowie der Wunsch nach Begrenzung des Informationstechnik-Einsatzes.“

„Die durchschnittliche Arbeitszeit mit der Informationstechnik hat ... von knapp 13 h/Wo 1974 auf 16 h/Wo 1983 zugenommen.“ „Die durchschnittliche Arbeitszeit mit der Informationstechnik beträgt bei Bildschirmbenutzern etwa 17 h/Wo.“

„Von mehr als der Hälfte der Benutzer wird die Antwortzeit am Bildschirm be-

mängelt, wobei sie ... als zu lang eingestuft wird.“

„Die Ausfallzeiten des Systems stellen für den Bildschirmbenutzer eine erhebliche Arbeitsbelastung dar. Aufgrund der im Grunde hohen Ausfallzeiten ist dieses Problem für die Benutzer gravierend.“

„Bisher verfügt nur 1/3 aller Bildschirmbenutzer über ein Terminal am Arbeitsplatz. Teilweise müssen erhebliche Entfernungen zurückgelegt werden.“

„Die Möglichkeit, Einfluß auf die Systemgestaltung zu nehmen, ist nur etwa 1/5 aller Benutzer möglich. Der Wunsch besteht bei 50%.“

Weitere Untersuchungen beziehen sich auf die „angemessene Versorgung mit Informationen“, den „Handlungsspielraum“, die Gehaltsentwicklung, die Gewerkschaftszugehörigkeit, das Alter der Bediener, den Geschlechteranteil, die Bildung, die Möglichkeit für Ergänzungsvorschläge, den Einfluß auf die Systemgestaltung, die Betriebsgröße, die Art des Betriebs und die Arbeitszufriedenheit.

Mit diesen Einflußgrößen geschieht eine gründliche Modellauswertung. 280 Quellen sind angeführt.

Die SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung verlieh 1986 Prof. Dr. *Detlef Müller-Böling* von der Universität Dortmund, dem Autor des Buches, für die umfangreiche Arbeit den Forschungspreis „Technische Kommunikation“, das unterstreicht die Bedeutung des Buches für die Industrie.

NaB 811

K.-H. Kleinau