

Akzeptanz der Informationstechnik nicht befriedigend

Stuttgart – Moderne Informationstechniken am Arbeitsplatz stoßen auf weniger Gegenliebe als früher. Zwei Drittel dieser Arbeitnehmer wollen heute „weiter mit Computerunterstützung arbeiten“, während es vor zwölf Jahren noch 76 Prozent waren. Dies ist ein wesentliches Ergebnis einer empirischen Untersuchung, über die der Dekan des Fachbereichs Wirtschafts- und Sozialwissenschaften an der Universität Dortmund, Prof. Detlef Müller-Böling, in Stuttgart berichtete. Anlaß war die Auszeichnung des Wissenschaftlers mit dem „Forschungspreis Technische Kommunikation“ der Standard Elektrik Lorenz AG (SEL).

Müller-Böling, dem der Preis für seine Verdienste um die Erforschung der Akzeptanz informationstechnischer Systeme zuerkannt wurde, sagte weiter: „Wir können nicht erwarten, daß sich durch den Generationswechsel die Akzeptanzprobleme von alleine lösen werd“. Er fuhr fort, „unsere Forschungen haben ergeben, daß die Akzeptanz der Informationstechnik auf volkswirtschaftlicher wie auf gesamtwirtschaftlicher Ebene noch nicht befriedigen kann und dringend verbessert werden muß“. Im betrieblichen Bereich würden durch die heute eingesetzte Informationstechnik „erhebliche Chancen bei der Gewinnung von Akzeptanz vertan“. Der Preisträger hatte in der empirischen Untersuchung über 15 Jahre hinweg mehr als 2.500 Sachbearbeiter in privaten und öffentlichen Verwaltungen nach ihrer Einstellung zur Informationstechnik im Büro befragt.

VWD 26.9.86

Hauptgründe: Technische und organisatorische Mängel

Aus seinen Untersuchungen, so Prof. Müller-Böling, gehe deutlich hervor, daß derzeit erhebliche Akzeptanzpotentiale in den Betrieben verschenkt werden: durch unzureichende Technik, unzureichende organisatorische Strukturierung und unzureichende Technikeinführung. So seien ergonomische Erkenntnisse keineswegs bei den Geräten im Betrieb durchgesetzt, fielen Systeme langfristig aus oder hätten sie zu lange Antwortzeiten.

Der Vorsitzende des Kuratoriums der SEL-Stiftung, Gerhard Zeidler, meinte in diesem Zusammenhang, „im Verhältnis von Mensch und Technik ist auch heute noch manches deutlich nicht im Lot“. Besonders die Wirtschaft sei hier gefordert und aufgerufen, den Dialog mit Wissenschaft und Öffentlichkeit zu verstärken und mit Blick auf die Benutzerfreundlichkeit technischer Kommunikationssysteme zu Lösungen zu kommen, „die der Natur des Menschen gerecht werden und gleichzeitig auf dem Markt bestehen können“. Auch wirtschafts- und sozialwissenschaftliches Know-how müsse den Prozeß der Produktentstehung frühzeitig beeinflussen.