

7. 10. 86

Skepsis gegenüber Informationstechnik

bot. FRANKFURT. Im Verlauf des letzten Jahrzehnts ist die Skepsis gegenüber der Informationstechnik deutlich gestiegen; dabei sind die meisten Benutzer in ihrer Haltung gespalten: Neben erheblichen negativen volkswirtschaftlichen und gesellschaftlichen Wirkungen werden auch durchaus Vorteile etwa auf der betrieblichen und arbeitsplatzbezogenen Ebene gesehen. Zwei Drittel der Befragten glauben an Arbeitserleichterungen und wollen nicht mehr ohne Computer arbeiten. Für den gleichen Prozentsatz bedeutet Informationstechnik auf der anderen Seite aber auch Angst vor Abhängigkeit von Maschinen und Angst vor Arbeitslosigkeit. Zu diesen Ergebnissen kommen Forschungsarbeiten des Dortmunder Wirtschaftswissenschaftlers Professor Dr. Detlef Müller-Böling, der in den vergangenen fünfzehn Jahren zu diesem Thema mehr als 2500 Sachbearbeiter, Gruppenleiter und Abteilungsleiter in privatwirtschaftlichen Betrieben und öffentlichen Verwaltungen nach ihren Einstellungen zur Informationstechnik gefragt hat. Die beiden größten Teiluntersuchungen wurden mit 443 Benutzern 1974 und mit 1145 Benutzern im Jahre 1983 durchgeführt. Für seine Forschungstätigkeit und die Zusammenfassung der Ergebnisse in der Arbeit „Akzeptanzfaktoren in der Bürokommunikation“ erhält Müller-Böling jetzt den diesjährigen Forschungspreis der SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung. Nach Auffassung des Preisträgers werden durch die heute eingesetzte Informationstechnik sowohl auf dem Gebiet der Hardware als auch auf dem Gebiet der Software erhebliche Akzeptanzpotentiale verschenkt. Falsche Organisations- und Einführungsmuster sind besonders problematisch für die Benutzer. Lange Antwortzeiten, mangelnde Fehlerbehebungsmöglichkeiten, ständige Sorge wegen eines plötzlich auftretenden Systemversagens sowie aufgabeninadäquate Informationsversorgung sind „technische“ Unzulänglichkeiten, die Tatsache, daß Informationstechnik immer noch ohne ausreichende Information und Mitwirkungsmöglichkeit der zukünftigen Benutzer eingeführt wird, generiert „organisatorische“ Fehlerquellen. „Daß eine solche Vorgehensweise angesichts des verbesserten Anspruchsniveaus bei den Mitarbeitern nicht zu Akzeptanz führt, dürfte einleuchtend sein“, meint Müller-Böling. Akzeptanz entsteht, wenn physische, psychische und aufgabenbezogene Bedürfnisse der Mitarbeiter durch die neue Technik erfüllt werden.

(Blick durch die Wirtschaft, 7. 10. 1986)