

Die Einstellung ist deutlich negativer geworden

Zwei Befragungen im Zehnjahresabstand – Forschungspreis der SEL-Stiftung
Von Kristin Mierzowski

VDI-N, Stuttgart, 31. 10. 86 – Die Haltung zur Informations- und Kommunikationstechnik ist im Verlauf von zehn Jahren sehr viel kritischer und skeptischer geworden. Aber je mehr Entscheidungsspielraum ein Mitarbeiter hat, desto positiver ist auch seine Einstellung. Dies geht aus dem Vergleich zweier Befragungen hervor, die Prof. Dr. Detlef Müller-Böling durchführte. Für seine empirische Untersuchung „Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation“ erhielt der Dortmunder Wirtschaftswissenschaftler jetzt den Forschungspreis der SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung.

„Die empirische Untersuchung von Professor Müller-Böling ist keine Repräsentativ-Umfrage“, betonte Dr. Gerhard Zeidler, Vorstandsmitglied der Standard Elektrik Lorenz AG, Stuttgart, in seiner Ansprache am 26. September anlässlich der Verleihung des Forschungspreises. „Was Müller-Bölings Aussage so brisant macht, ist die Tatsache, daß er als erster und einziger eine Untersuchung über den zeitlichen Längsschnitt gemacht hat. Nicht das Faktum, daß es Akzeptanzprobleme gibt, ist beachtenswert neu, sondern vielmehr der Umstand, daß die Tendenz über einen Zehnjahreszeitraum hinweg so deutlich ins überwiegend Negative läuft.“

Nach Zeidler ist es auch kein Trost, daß die Informations- und Kommunikationstechnik mit ihren Akzeptanzproblemen im allgemeinen Trend liegt. So befragt das Al-

lensbacher Institut für Demoskopie regelmäßig einen repräsentativen Querschnitt der Bevölkerung mit der Formulierung: „Glauben Sie, daß die Technik alles in allem ein Segen oder eher ein Fluch für die Menschheit ist?“ 1966 waren 72% der Antworten positiv, 1984 gerade noch 32%. Die kritischen Antworten stiegen von 3 auf 11%, die „differenzierten“ von 17 auf 54%.

Der heute 38jährige Prof. Dr. Müller-Böling studierte Betriebswirtschaftslehre an der RWTH Aachen und der Universität Köln, wo er 1977 am Lehrstuhl von Prof. Dr. Norbert Szyperski promovierte. Thema seiner Dissertation: „Arbeitszufriedenheit bei automatisierter Datenverarbeitung“. Müller-Böling blieb – mit Ausnahme eines halbjährigen „Gastspiels“ bei der GMD – bis 1981 am Lehrstuhl Szyperski. Dann folgte er dem Ruf auf eine Professur für Empirische Wirtschafts- und Sozialforschung an die Universität Dortmund. Seit 1985 ist er auch Leiter des von ihm gegründeten Betriebswirtschaftlichen Instituts für empirische Gründungs- und Organisationsforschung e. V.

Erkenntnisse über einen längeren Zeitraum hinweg

Mit den Arbeiten zur Akzeptanzforschung hat Müller-Böling schon 1972 begonnen. Die erste Befragung von rund 450 Benutzern der Datenverarbeitung startete er 1974, die Ergebnisse wurden 1978 veröffentlicht. Die zweite Befragung von wesentlich mehr – nämlich etwa 1150 Benutzern – folgte knapp zehn Jahre später. Da es sich um eine Wiederholungsstudie handelte, konnte Müller-Böling aufgrund des Zeitabstandes wesentliche Erkenntnisse zur Akzeptanz und deren Wandel über einen längeren Zeitraum hin-

weg gewinnen. Den Vergleich und die Auswertung der beiden Studien hat er in seinem jetzt erschienenen Buch „Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation“ auf rund 270 Seiten zusammengefaßt.

Der Vergleich zeigt, daß die Haltung zur Informations- und Kommunikationstechnik im Verlauf dieser zehn Jahre sehr viel kritischer und sehr viel skeptischer geworden ist. Alle erfragten Einzelaspekte wurden 1983 negativer bewertet als 1974. Den deutlichsten Meinungsumschwung sieht Müller-Böling im Hinblick auf das Verhältnis von Computer und Arbeitslosigkeit. 1974 waren nur 14% der Benutzer der Meinung, daß Computer viel Arbeitslosigkeit verursachen, 1983 waren es 58%. Gleichzeitig sei das „Ohnmachtsgefühl“ durch die Abhängigkeit von Maschinen von 49% auf 71% gestiegen.

Auch auf der betrieblichen Ebene hat es, wenn auch nicht ganz so gravierende, Verschiebungen gegeben. 1974 wünschten sich 73% all derjenigen, die bereits mit dem Computer arbeiten, auch eine Tätigkeit mit Computerunterstützung; 1983 waren es nur noch 64%.

Die befragten Anwender waren überwiegend Sachbearbeiter, die ihre Aufgaben mit Computerunterstützung ausführten. Datentypisten sowie im Rechenzentrum oder als Programmierer arbeitende Systemspezialisten waren von der Befragung ausgenommen. Müller-Böling hält seine Auswahl der Benutzer für einen repräsentativen Querschnitt der Angestellten in diesem Bereich. Als persönliche Merkmale wurden in die Wiederholungsstudie u. a. die Variablen Alter, Geschlecht, Bildung und Erfahrung aufgenommen. Zusätzlich wurde nach der Gewerkschaftszugehörigkeit gefragt.

Gegenüber 1974 sind die Proportionen innerhalb der einzelnen Altersklassen etwa gleich geblieben.



Eine sehr viel kritischere und skeptischere Haltung zur Informations- und Kommunikationstechnik ermittelte Prof. Dr. Detlef Müller-Böling. Für seine empirische Untersuchung, die auf zwei etwa zehn Jahre nacheinander durchgeführten Befragungen beruht, erhielt er den Forschungspreis der SEL-Stiftung. Foto: SEL

Dagegen ist der Anteil der weiblichen Benutzer gegenüber der ersten Studie stark angestiegen. Die Erfahrung mit der Datenverarbeitung hat, wie zu erwarten war, zugenommen. Die Gewerkschaftszugehörigkeit der Befragten liegt leicht über dem Durchschnitt.

Das Alter spielt nach den Aussagen der Studie keine Rolle in der Einstellung zur Datenverarbeitung. Dagegen ist eine kritischere Haltung der Frauen festzustellen, was nach Müller-Böling möglicherweise auf die schlechteren Arbeitsbedingungen zurückzuführen ist. Beispielsweise sitzen Frauen oft länger am Bildschirm als ihre männlichen Kollegen. Bei gleichartigen Arbeitsplätzen läßt sich kein Unterschied in der Einstellung der männlichen und weiblichen Befragten zur Datenverarbeitung erkennen.

Für nicht sehr repräsentativ hält Müller-Böling dagegen die Unternehmensstruktur der in der zweiten Befragung ausgewählten Betriebe. Hier sei man zu sehr von der Bereitwilligkeit der Firmen, bei der Befra-

gung mitzumachen, abhängig gewesen. Größere Unternehmen sind solchen Untersuchungen gegenüber meist aufgeschlossener als kleine. Fast die Hälfte der befragten Firmen beschäftigt 1000 bis 10 000 Mitarbeiter, etwa ein Viertel 500 bis 1000 und ein weiteres Viertel bis 500 Mitarbeiter. Die kleinen Betriebe sind in der Untersuchung also deutlich unterrepräsentiert. Etwa 45 % der Befragten gehörten öffentlichen Unternehmen an, 50 % halböffentlichen (Energie- und Versorgungswirtschaft), der Rest kam aus privaten Firmen.

Die Größe eines Betriebes scheint jedoch für die Akzeptanz durchaus eine Rolle zu spielen. So seien die Antworten aus kleineren (bis 500 Mitarbeiter) und sehr großen (ab 2000 Mitarbeitern) Unternehmen deutlich positiver als die aus Betrieben mit 500 bis 2000 Beschäftigten.

Schwerpunkt der Untersuchung war die betriebliche Ebene. Müller-Böling konstatiert, daß die derzeit an den Arbeitsplätzen eingesetzte Informationstechnik vielfach objek-

tive Mängel aufweist, die sich deutlich in der Einstellung der Benutzer zur Informationstechnik insgesamt niederschlagen. So seien ergonomische Erkenntnisse keineswegs überall durchgesetzt. Systeme fielen für längere Zeit aus oder hätten zu lange Antwortzeiten; sie brächten zu viel oder zu wenig Informationen für die Arbeit der Benutzer. In Unternehmen, in denen die hard- und softwaretechnischen Lösungen zufriedenstellend sind, hätten die Mitarbeiter auch eine deutlich positivere Haltung zur Informationstechnik.

Für einen noch wesentlicheren Einflußfaktor hält Müller-Böling das organisatorische Umfeld des Arbeitsplatzes, die Gestaltung der Aufgaben, den Grad der Arbeitsteilung und Spezialisierung. Müller-Böling wörtlich: „Je mehr Entscheidungsspielraum ein Mitarbeiter hat, desto positiver ist auch seine Einstellung zur Informationstechnik.“

Auch die Art und Weise, wie neue Informationstechniken in Betrieben eingeführt werden, wirkt sich auf die Einstellung der Benutzer aus. Es ist mehr als bedauerlich, daß sich hier nach den Aussagen der Studie trotz intensiver wissenschaftlicher und politischer Diskussion die Situation eher verschlechtert als verbessert hat. Insgesamt werden nach Müller-Böling in den Betrieben erhebliche Akzeptanzpotentiale durch unzureichende Technik, unzureichende organisatorische Strukturierung und unzureichende Technik-einführung verschenkt.

„Unbehagen“ ist wohl der beste Ausdruck für das Gefühl, daß die Untersuchung von Professor Dr. Müller-Böling aufkommen läßt. Zu diesem Schluß gelangt auch Dr. Gerhard Zeidler, der in seiner Rede versuchte, das Problem der „Technikakzeptanz“ zu definieren. Er empfindet Unbehagen, „denn wenn es sich weder um ein psychologisches, noch ein wirtschaftliches noch um ein technisches Problem handelt, muß es wohl eine Art organisatorisches Problem sein, und dies betrifft sowohl die gesellschaftspolitische als auch die unternehmensstrategische Komponente.“ Ein Patentrezept zur Lösung kann auch Zeidler nicht anbieten. Die Akzeptanz der Technik insgesamt ist zu einem Problem geworden, das allen Verantwortlichen auf den Nägeln brennt.