

Akzeptanz der Informationstechnik bröckelt ab

Im Verlauf des letzten Jahrzehnts ist die Skepsis gegenüber der Informationstechnik deutlich gestiegen. Zu diesem Ergebnis führen Forschungsarbeiten des Dortmunder Wirtschaftswissenschaftlers Prof. Dr. Detlef Müller-Böling, der in den vergangenen fünfzehn Jahren in der umfangreichsten empirischen Untersuchung im deutschen Sprachraum zu diesem Thema mehr als 2.500 Sachbearbeiter, Gruppenleiter und Abteilungsleiter in privatwirtschaftlichen Betrieben und öffentlichen Verwaltungen nach ihren Einstellungen zur Informationstechnik befragt hat. Die beiden grössten Teiluntersuchungen wurden mit 443 Benutzern im Jahre 1974 und mit 1.145 Benutzern im Jahre 1983 durchgeführt.

Für seine Forschungstätigkeit und die Zusammenfassung der Ergebnisse in der Arbeit »Akzeptanzfaktoren in der Bürokommunikation« wurde Müller-Böling jetzt der diesjährige Forschungspreis der SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung verliehen.

Die Untersuchungen zeigen, dass die Haltung zur Informations- und Kommunikationstechnik im Verlauf dieser 10 Jahre sehr viel kritischer, sehr viel skeptischer geworden ist, wobei die Benutzer zwei Sichtweisen deutlich unterscheiden: Einmal bewerten sie volkswirtschaftliche und gesamtgesellschaftliche Wirkungen der Informationstechnik, zum anderen betriebliche Wirkungen mit ihren Implikationen für den eigenen Arbeitsplatz. Alle erfragten Einzelaspekte werden 1983 negativer bewertet als 1974. Den deutlichsten Meinungsumschwung gab es im Hinblick auf das Verhältnis Computer und Arbeitslosigkeit. 1974 waren lediglich 14% der Benutzer der Meinung, dass Computer viel Arbeitslosigkeit verursachen. 1983 sind es nach einem erdrutschartigen Meinungsumschwung 58%. Gestiegen ist gleichzeitig das Ohnmachtsgefühl durch die Abhängigkeit von Maschinen von 49% auf 71%.

Weniger stark, aber dennoch deutlich ist die Veränderung auf der betrieblichen Ebene. 1983 wünschten sich 64% aller derjenigen, die bereits mit dem Computer arbeiten, auch eine Tätigkeit mit Computerunterstützung. 1974 waren es noch 73%. 1983 sind 63% der Benutzer der Meinung, dass Computer die Arbeit eher erleichtern, gegenüber 67% im Jahre 1974.

Auf die Frage »Wenn ich es mir aussuchen könnte, wäre meine Tätigkeit ohne jede EDV« antworteten im Jahre 1974 nur 14,1% der Befragten mit ja, im Jahre 1983 schon 22%.

Was diese Untersuchungsergebnisse so brisant macht, ist die Tatsache, dass Müller-Bölings Aussage sich über einen Zeitraum von 10 Jahren erstreckt und daher einen objektiven Trend bei den EDV-Benutzern aufzeigt. »Nicht das Faktum, dass es Akzeptanzprobleme gibt, ist neu, sondern vielmehr der Umstand, dass der Trend über einen 10-Jahreszeitraum hinweg so deutlich ins überwiegend Negative läuft«, stellte Dr. Gerhard Zeidler, Technik-Vorstand der SEL AG, bei der Preisverleihung fest.

In der Tat! Ich frage mich jedoch, ob die EDV-Branche an sich überhaupt in der Lage ist, diese Zeitbombe rechtzeitig zu verarbeiten. Oder werden wir auf eine Wende in der Marketing-Politik so lange warten müssen, bis sich Bürgerinitiativen gegen die EDV-Anwendung konstituieren? Kommt es zu einer Wende erst nach dem Druck von der gesellschaftlich-politischen Ebene, oder ist die Branche fähig, aus sich heraus, aus der Erkenntnis heraus, umzudenken?

Die Studie von Müller-Böling beweist, dass ein Umdenken notwendig ist, denn die negative Einstellung der Benutzer, ihre Unzufriedenheit am EDV-Arbeitsplatz, beruht nicht auf irgendeiner irrationalen Technikfeindlichkeit, sondern hat ganz konkrete Gründe in den Mängeln der Technik, in den Mängeln der Arbeitsplatz- und der Arbeitsorganisationsgestaltung. Müller-Böling sagt dazu: »So sind ergonomische Erkenntnisse keineswegs bei den Geräten im Betrieb durchgesetzt, Systeme fallen langfristig aus oder haben zu lange Antwortzeiten, und sie bringen zu viel oder zu wenig Informationen für die Bewältigung der Arbeit der Benutzer. In den Betrieben, in denen die hardware- und softwaretechnischen Lösungen zufriedenstellend sind, haben die Mitarbeiter auch eine deutlich positivere Haltung zur Informationstechnik.

Ein anderer, noch wesentlicherer Faktor ist das organisatorische Umfeld des Arbeitsplatzes, die Gestaltung der Arbeitsaufgabe, der Grad der Arbeitsteilung und Spezialisierung.«

Daraus ergibt sich, in welcher Richtung die EDV-Branche umdenken muss: Zwischen dem Lieferanten der EDV-Technik und dem EDV-Anwender muss eine technologische Partnerschaft zustandekommen, die die Risiken der Realisierung einer technischen Revolution gerecht verteilt. D. h. eine Partnerschaft, die nicht nur Service-Leistungen umfasst, sondern auch die Unterstützung bei der Einführung, bei der Gestaltung des Arbeitsplatzes, Arbeitsraumes und der Arbeitsorganisation, und zwar unter Berücksichtigung nicht nur der Effizienz der Technik, sondern auch des Souveräns am Arbeitsplatz, d. h. des Menschen.

Die EDV-Branche kann zwar nach wie vor zusammen mit dem Computer dem Anwender den »Schwarzen Peter« des vorprogrammierten Misserfolgs liefern, sowohl in Hinsicht auf die Effizienz als auch auf die Akzeptanz. Nur — der »Schwarze Peter« kommt nicht irgendwann auf die Branche zurück — der sitzt schon fest da!

