

# Neue Techniken: Bedürfnisse der Benutzer auf jeden Fall berücksichtigen

Über kurz oder lang werden die modernen Informations- und Kommunikationstechniken von nahezu allen Betrieben nicht nur der gewerblichen Wirtschaft genutzt werden. „ISDN“ darf – allen bestehenden Informationsdefiziten zum Trotz – plakativ als Formel für das genommen werden, was Privatleuten wie (insbesondere) Unternehmen in den nächsten Jahren und Jahrzehnten ins Haus steht. Anders jedoch als bei den Unternehmen selbst, die ihren Bedarf an den neuen Techniken bereits artikuliert haben, hat sich bei den Benutzern die Skepsis gegenüber der Informationstechnik in den letzten zehn Jahren deutlich verstärkt. Dabei sind die meisten von ihnen in ihrer Haltung gespalten: Sie sehen einerseits die Arbeitserleichterungen, die ihnen der Computer beschert, andererseits äußern sie Angst vor Abhängigkeit von Maschinen und vor Arbeitslosigkeit. Zu diesen Ergebnissen kommen die Forschungsarbeiten des Dortmunder Wirtschaftswissenschaftlers Prof. Dr. Detlef Müller-Böling, der für seine in den vergangenen 15 Jahren bei etwa 2500 Mitarbeitern in der privaten Wirtschaft wie in öffentlichen Verwaltungen durchgeführten Untersuchungen jetzt den Forschungspreis 1986 der „SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung“ erhielt.

In seinem Buch „Akzeptanzfaktoren in der Bürokommunikation“ hat Müller-Böling die wesentlichen Ergebnisse seiner Arbeit zusammengefaßt – entstanden ist ein Werk, das zur Pflichtlektüre gehören sollte: Für die im informationstechnischen Bereich tätige Industrie ebenso wie für all die Betriebe, die die Einführung neuer Kommunikationssysteme beabsichtigen. Akzeptanzprobleme (die Schwierigkeit, daß der Arbeitnehmer den „Kollegen“ Computer nicht akzeptiert), so wird deutlich, können im wesentlichen drei Ursachen haben: Unzureichende Technik (lange Antwortzeiten, mangelnde Fehlerbehebungsmöglichkeiten); unzureichende Aufgaben- und Organisationsstruktur; unzureichende Einführung der Informationstechnik. Akzeptanz aber entsteht nach Müller-Böling nur dann, „wenn physische, psychische und aufgabenbezogene Bedürfnisse der Mitarbeiter durch die neue Technik erfüllt werden“. Mit anderen Worten: Bildschirm und Stuhl müssen richtig gewählt, die Software sinnvoll konzipiert sein und überhaupt muß der Rechner dem Benutzer eine echte Hilfe sein.

Damit sind konkrete Hinweise für die betriebliche Praxis gegeben, die Industrie und Unternehmer gleichermaßen berücksichtigen sollten: Während der Unternehmer nämlich zufriedene Arbeitnehmer braucht, die ihre Aufgaben – auch im Angesicht der Technik – gerne tun, benötigt die Industrie Abnehmer, die sie jedoch nur dann auf Dauer finden wird, wenn sich unter den Betroffenen (den Benutzern) die Akzeptanz gegenüber der Skepsis durchsetzt. „Die Akzeptanzprobleme lösen sich nicht automatisch durch den Generatio-

nenwechsel“, warnt Dr. Detlef Müller-Böling vor falschen Hoffnungen. Das Ziel wird – so scheint es – eher zu erreichen sein, wenn alle Seiten, Geistes-, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler sowie Techniker und Industrie, gemeinsam in „Forschung und Entwicklung“ tätig werden.