

Verspielt die Informationstechnik ihre Chancen?

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 bzw. gesellschaftlichen Wirkungen, insbesondere im Bereich der Arbeitslosigkeit und der Kontrolle, werden auch durchaus Vorteile etwa auf der betrieblichen und arbeitsplatzbezogenen Ebene gesehen. Zwei Drittel der Befragten glauben an Arbeitererleichterungen 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 Prof. Dr. Detlef Müller-Böling, der in den vergangenen 15 Jahren in der umfangreichsten empirischen Untersuchung im deutschen Sprachraum zu diesem Thema mehr als 2500 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 1145 Benutzern im Jahre 1983 durchgeführt.

Für seine Forschungstätigkeit und die Zusammenfassung der Ergebnisse in der Arbeit „Akzeptanzfaktoren in der Bürokommunikation“ wurde Müller-Böling vor kurzem der diesjährige Forschungspreis der SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung verliehen.

Wie entsteht Akzeptanz?

„Bei der öffentlichen Diskussion um den Einsatz und den Nutzen der Informationstechnik“, so Müller-Böling, „kommen in erster Linie die Hersteller, Arbeitgeber und Gewerkschaften zu Wort. Die Ansichten und Einsich-



Bei der Einführung neuer Informationstechniken werden erhebliche Akzeptanzpotentiale verschenkt.

ten der eigentlichen Betroffenen, der Benutzer, kommen viel zu kurz.“

Seine Forschungsergebnisse identifizieren auf der betrieblichen Ebene drei wesentliche Einfluß-Komplexe:

- die am Arbeitsplatz eingesetzte Informationstechnik,
- die Aufgaben- und Organisationsstruktur für den Benutzer und
- die Art und Weise der Einführung neuer Informationstechniken.

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 aufgabenadäquate 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 der verbesserten Ausbildung, der größeren Sensibilität und des höheren 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.

Diese drei Bedürfnisklassen können bei unterschiedlichen Benutzern durchaus ein unterschiedliches Gewicht haben, wobei personale Merkmale wie etwa das Alter oder

das Geschlecht offensichtlich keineswegs die immer behauptete große Bedeutung für die Akzeptanz besitzen.

Wie wird Akzeptanz gemessen?

Hilfsmittel bei den Erhebungen war die sogenannte ADV-Skala, ein Fragebogeninstrument zur Messung von Einstellungen gegenüber der Informationstechnik. Mit der ADV-Skala hat Müller-Böling ein Instrument entwickelt, das sowohl allgemeine gesellschaftliche Einstellungen als auch arbeitsplatzbezogene Einstellungen im Bereich Bürokommunikation erfaßt. Diese Skala ist als standardisiertes Instrumentarium geeignet, insbesondere Benutzer der neuen Technik im Hinblick auf ihre Einstellungen und ihre Akzeptanz zu differenzieren.

Der Dortmunder Wissenschaftler beläßt es jedoch nicht bei der Erarbeitung von Aussagen über das Zustandekommen von Akzeptanz. Vielmehr überführt er – zumindest auf der betrieblichen, der „Mikroebene“, – empirisch-theoretische Erkenntnisse in konkrete Aussagen und Hilfestellungen für die betriebliche Praxis. So kann er einerseits mit der ADV-Skala dem Systemgestalter und Organisator ein Instrument in die Hand geben, mit dem dieser die Interessen, Ängste, Vorstellungen und Hoffnungen der direkt Betroffenen kostengünstig und objektiv ermitteln kann und nicht nur auf die oft von Interessenvertretern gefilterten Informationen angewiesen ist. Andererseits sind die empirisch gestützten Aussagen zur Gestaltung des Handlungsspielraums der Benutzer, zur Systemführung und zur Ausgestaltung der Informationstechnik von unmittelbarem praktischen Nutzen, ein Nutzen, der das Zusammenwirken von Mensch und Technik in der Zukunft entscheidend verbessern helfen kann.