Forschung und Entwicklung:

Wird die Informationstechnik akzeptiert?

Die SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung hat den Dortmunder Wirtschaftswissenschaftler *Prof. Dr. Detlef Müller-Böling* für seine Untersuchung „Akzeptanzfaktoren in der Bürokommunikation" mit dem diesjährigen Forschungspreis ausgezeichnet. Der Preis ist mit 20000 DM dotiert.

Prof. Dr. Detlef Müller-Böling (links), erhielt den Forschungspreis Technische Kommunikation 1986, überreicht durch **Dr. Gerhard Zeidler**, Kuratoriumsvorsitzender der SEL-Stiftung und Technik-Vorstand der Standard Elektrik Lorenz AG

„Bei der öffentlichen Diskussion um den Einsatz und den Nutzen der Informationstechnik kommen in erster Linie die Hersteller, Arbeitgeber und Gewerkschaften zu Wort. Die Ansichten und Einsichten der eigentlich Betroffenen, der Benutzer, kommen viel zu kurz" meinte Müller-Böling anläßlich der Preisverleihung. Er hatte in den vergangenen 15 Jahren mehr als 2500 Sachbearbeiter, Gruppen- und Abteilungsleiter in Wirtschaft und Verwaltung nach ihren Einstellungen zur Informationstechnik befragt.

Seine Untersuchung zählt zu den umfangreichsten zu diesem Thema im deutschen Sprachraum. Die beiden größten Teiluntersuchungen wurden mit 443 Benutzern im Jahre 1974 und mit 1145 Benutzern im Jahre 1983 durchgeführt. Bei der Auswertung der Antworten konnte er drei wesentliche Einfluß-Komplexe feststellen: 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 bei der Software erhebliche Akzeptanzchancen verspielt. Falsche Organisationsmuster sind besonders problematisch. Lange Antwortzeiten, mangelnde Fehlerbehebungsmöglichkeiten, ständige Sorge wegen eines plötzlichen Systemversagens sowie eine Informationsversorgung, die nicht den Aufgaben entspricht, sind „technische" Unzulänglichkeiten. Und die Tatsache, daß Informationstechnik immer noch ohne ausreichende Information und Mitwirkungsmöglichkeit der zukünftigen Benutzer eingeführt wird, erzeugt „organisatorische" Fehlerquellen. „Daß eine solche Vorgehensweise nicht zu Akzeptanz führt, dürfte einleuchten", meint Müller-Böling mit Recht. Akzeptanz wird nur erreicht, wenn physische, psychische und aufgabenbezogene Bedürfnisse der Mitarbeiter durch die neue Technik erfüllt werden. Die Einstellung zur Informationstechnik hat einen ganz erheblichen Einfluß auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter. Benutzer, die die Technik akzeptieren, zeigen sich auch mit ihrer Arbeit insgesamt erheblich zufriedener.

Detlef Müller-Böling ist Professor für Empirische Wirtschafts- und Sozialforschung an der Universität Dortmund. *Rö*

Elektronik
28. November 1986