

Informationstechnik verschenkt Akzeptanzpotentiale

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 Arbeitserleichterungen 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 (38), 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 jetzt 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 kommen in erster Linie die Hersteller, Arbeitgeber und Gewerkschaften zu Wort. Die Ansichten und Einsichten der eigentlichen Betroffenen, der Benutzer, kommen viel zu kurz.

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

- die am Arbeitsplatz eingesetzte Informationstechnik,
- die Aufgaben- und Organisationsstruktur für den Benutzer und



Der Preisträger Prof. Detlef Müller-Böling (links) mit Dr. Gerhard Zeidler, dem Vorsitzenden des Kuratoriums der SEL-Stiftung und Technik-Vorstand der SEL, vor der Preisverleihung

- 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 aufgabeninadäquate 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 personelle Merkmale wie etwa das Alter oder das Geschlecht offensichtlich keineswegs die immer behauptete große

Bedeutung für die Akzeptanz haben. Die Einstellung zur Informationstechnik hat aber einen erheblichen Einfluß auf die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter. Benutzer, die die Technik - aus welchen Gründen auch immer - akzeptieren, sind mit ihrer Arbeit insgesamt auch erheblich zufriedener.

Wie wird Akzeptanz gemessen?

Hilfsmittel bei den Erhebungen war die sogenannte ADV-Skala, ein Fragebogeninstrumentarium 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 und ausgereiftes Instrumentarium hervorragend geeignet, insbesondere Benutzer der neuen Technik im Hinblick auf ihre Einstellungen und ihre Akzeptanz zu differenzieren. Müller-Böling hat mit der Skala die Grundlage für eine umfassende vergleichende Benutzerforschung gelegt, eine Grundlage, die von anderen Forschern bereits aufgegriffen wurde.

Der Dortmunder Wissenschaftler beläßt es jedoch nicht bei der Erarbeitung von Aussagen über das Zustandekommen von Akzeptanz. Er kann 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 Systemeinführung 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. Die Aufmerksamkeit aller für die Technikentwicklung Verantwortlichen muß, so Müller-Böling, verstärkt auf die Frage gelenkt werden, wie die mangelnde Akzeptanz auf volkswirtschaftlicher und gesamtgesellschaftlicher Ebene verbessert werden kann. □