

Forschungsförderung zur Technik-Akzeptanz

Im Verlauf des letzten Jahrzehnts ist die Skepsis gegenüber der Informationstechnik deutlich gestiegen; dabei sind die meisten Benutzer in ihrer Haltung gespal-

ten: Neben erheblichen negativen volkswirtschaftlichen bzw. gesellschaftlichen Wirkungen, besonders im Bereich der Arbeitslosigkeit und der Kontrolle,



Dr. Gerhard Zeidler (rechts) verleiht in Anerkennung herausragender Leistung auf dem Gebiet des „Zusammenwirkens von Mensch und Technik in Kommunikationssystemen“ den SEL-Forschungspreis 1985 an Prof. Dr. Detlef Müller-Böling für sein Werk „Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation“ sowie weitere Forschungsarbeiten über Akzeptanz der Kommunikations- und Informationstechnik

werden auch durchaus Vorteile etwa auf der betrieblichen und arbeitsplatzbezogenen Ebene gesehen. Zwei Drittel der Befragten glauben an Arbeiterleichterungen und wollen nicht mehr ohne Computer arbeiten. Für die gleiche Menge der Befragten 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 fünfzehn 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 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. „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 Einsichten der eigentlichen Betroffenen, der Benutzer, kommen viel zu kurz.“ Seine Forschungsergebnisse identifizieren auf der betrieblichen Ebene drei wesentliche Ein-

- die Aufgaben- und Organisationsstruktur für den Benutzer und
- die Art und Weise der Einführung neuer Informationstechniken.

Nach Auffassung des Preisträgers werden durch die heute verwendete 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, erzeugt „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.