

»In den Betrieben werden erhebliche Akzeptanzpotentiale durch unzureichende Technik, unzureichende organisatorische Strukturisierung und unzureichende Technischeinführung verschenkt.« Dies ist die Bilanz, die Prof. Dr. Detlef Müller-Böling in seiner empirischen Untersuchung »Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation« für die betriebliche Ebene zieht.

Weniger Akzeptanz

Detlef Müller-Böling, Professor für empirische Wirtschafts- und Sozialforschung an der Universität Dortmund, erhielt für diese Untersuchung den diesjährigen Forschungspreis der SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung. Dr. Gerhard Zeidler, Vorstandsmitglied der Standard Elektrik Lorenz AG, Stuttgart, überreichte die Auszeichnung. In seiner Ansprache hob Zeidler den hohen Stellenwert der Untersuchung für alle in der Informations- und Kommunikationstechnik Verantwortlichen hervor: »Was Müller-Bölings Aussage so brisant macht, ist die Tatsache, daß er als erster und einziger eine Untersuchung über den zeitlichen Längsschnitt gemacht hat. Nicht das Faktum, daß es Akzeptanzprobleme gibt, ist beachtenswert neu, sondern vielmehr der Umstand, daß die Tendenz über einen 10-Jahreszeitraum hinweg so deutlich ins Überwiegend Negative läuft.«

Die Arbeiten zur Akzeptanzforschung begann Müller-Böling im Jahr 1972. Die erste Befragung von rund 450 Benutzern der Datenverarbeitung lief 1974, die zweite mit etwa 1150 Benutzern folgte knapp zehn Jahre später. Da es sich um eine Wiederholungsuntersuchung (Replikation) handelte, konnte Müller-Böling aufgrund des Zeitabstandes wichtige Erkenntnisse zur Akzeptanz und vor allem deren Wandel über einen längeren Zeitraum hinweg gewinnen.

Den Vergleich und die Auswertung der beiden Studien hat er in seinem jetzt erschienenen Buch »Akzeptanzfaktoren der Bürokommunikation« zusammengefaßt.

Aus den Untersuchungen geht hervor, daß die Haltung zur Informations- und Kommunikationstechnik im Verlauf dieser zehn Jahre sehr viel kritischer und skeptischer geworden ist. Alle erfragten Einzelaspekte wurden 1983 negativer bewertet als 1974. Der deutlichste Meinungsumschwung zeigt sich im Hinblick auf das Verhältnis von Computer und Arbeitslosigkeit. 1974 waren nur 14 Prozent der Benutzer der Meinung, daß Computer viel Arbeitslosigkeit verursachen, 1983 waren es 58 Prozent. Gleichzeitig sei das »Ohnmachtsgefühl« durch die Abhängigkeit von Maschinen von 49 Prozent auf 71 Prozent gestiegen.

Die befragten Anwender waren überwiegend Sachbearbeiter, die ihre Aufgaben mit Computerunterstützung ausführen. Datentypisten sowie im Rechenzentrum oder als Programmierer arbeitende Systemspezialisten waren von der Befragung ausgenommen. Müller-Böling hält seine Auswahl der Benutzer für einen repräsentativen Querschnitt der Angestellten in diesem Bereich.

In einem eigenen Kapitel steht nicht der Vergleich zwischen 1974 und 1983 im Vordergrund, sondern hier untersucht

Müller-Böling ausgewählte Akzeptanzfaktoren auf verschiedenen Einflüssebenen. So betrachtet er die »individuelle Ebene«, die von den persönlichen Eigenschaften abhängt, die »betriebliche Ebene« und schließlich die »gesellschaftliche Ebene«, die die Haltung unserer Gesellschaft gegenüber der Technik allgemein betrifft.

Den Schwerpunkt legte der Autor auf die betriebliche Ebene. Er stellt fest, daß die derzeit an den Arbeitsplätzen eingesetzte Informationstechnik vielfach objektive Mängel aufweist, die sich deutlich in der Einstellung der Benutzer zur Informationstechnik insgesamt niederschlagen. So seien ergonomische Erkenntnisse keineswegs bei allen Geräten im Betrieb durchgesetzt; Systeme fielen für längere Zeit aus oder hätten zu lange Antwortzeiten, sie brächten zu viel oder zu wenig Informationen für die Arbeit der Benutzer. In Unternehmen, in denen die hard- und softwaretechnischen Lösungen zufriedenstellend sind, hätten die Mitarbeiter auch eine deutlich positivere Einstellung zur Informationstechnik.

Ein anderer, noch wesentlicherer Einflußfaktor sei das organisatorische Umfeld des Arbeitsplatzes, die Gestaltung der Aufgaben sowie der Grad der Arbeitsteilung und Spezialisierung. Müller-Böling bemerkt dazu: »Je mehr Entscheidungsspielraum ein Mitarbeiter hat, desto positiver ist auch seine Einstellung zur Informationstechnik.«

Eine ähnlich große Bedeutung wie die Aufgabenstrukturierung hat auch die Art und Wei-

se, wie neue Informationstechniken in Betrieben eingeführt werden. Nach Müller-Böling besteht kein Zweifel daran, daß die frühzeitige aktive Einbindung von Mitarbeitern bei der Einführung eine ganz wesentliche positive Wirkung im Hinblick auf die Akzeptanz hat. Doch nur zu einem Bruchteil hätten die Benutzer die Möglichkeit, bei der Auswahl und der Gestaltung mitzuwirken, wobei sich in den letzten Jahren trotz einer intensiven wissenschaftlichen und politischen Diskussion die Situation eher verschlechtert als verbessert habe. Müller-Böling hält es für wert, über die Konsequenzen, die sich daraus ergeben, in Institutionen wie dem Arbeitskreis »Informationstechnik« des Bundesforschungsministeriums verstärkter nachzudenken.

Für trügerisch hält Müller-Böling die Einstellung, derzeitige Akzeptanzprobleme als ein Generationenproblem anzusehen und alle Hoffnungen auf die jugendlichen »Hacker« an den Ständen der Kaufhäuser, auf die Informatikkurse an den Schulen und auf die Spielerfahrungen an den Heimcomputern zu setzen. Die Euphorie dieser jungen Generation sei vergleichbar mit dem Enthusiasmus der Pionier-Benutzer in den Betrieben Ende der sechziger und Anfang der siebziger Jahre. Auch die Weiterentwicklung der heutigen »Hacker« werde zu einem gestiegenen Anspruchsniveau und einem geschärften Bewußtsein für die Chancen und Risiken der Informationstechnik führen. Vor einem voreiligen Optimismus sei deshalb zu warnen. *Kristin Mierzowski*



Prof. Dr. Detlef Müller-Böling