

UNTERSUCHUNG BRACHTE VIELE ÜBERRASCHENDE ERGEBNISSE:

# Mißtrauen gegenüber der Technik hat zugenommen

**SEL-Preisträger Prof. Müller-Böling untersuchte „Akzeptanz der Informationstechnik“**

**STUTTGART (wr).** Den mit 25 000 Mark dotierten Forschungspreis Technische Kommunikation, den die Standard Elektrik Lorenz AG (SEL) seit 1979 in jährlichem Turnus vergibt, erhielt in diesem Jahr der 38jährige Prof. Dr. Detlef Müller-Böling, der seit 1981 eine Professur für Empirische Wirtschafts- und Sozialforschung an der Universität Dortmund innehat und dort seit 1986 als Dekan des Fachbereichs Wirtschafts- und Sozialwissenschaften wirkt.

Ausgezeichnet wurde Müller-Böling für seine Arbeiten auf dem Gebiet der „Akzeptanz der Informationstechnik“, die für viele überraschende Ergebnisse zutage gefördert hat: Im hochindustrialisierten Deutschland knirscht noch immer Sand im Getriebe beim Zusammenwirken zwischen Mensch und Technik. Das Mißtrauen gegenüber der Technik hat sogar zugenommen. Bei der feierlichen Preisverleihung im Weißen Saal des Neuen Schlosses in Stuttgart hielt Bundesforschungsminister Dr. Heinz Riesenhuber die Festansprache.

Daß SEL mit seinem Forschungspreis auch Arbeiten auszeichnet, die für die Industrie nicht günstige Ergebnisse zutage fördern, – darauf hatte bereits am Vormittag Dr. Gerhard Zeidler, Vorsitzender der SEL-Stiftung für technische und wirtschaftliche Kommunikationsforschung und Technikvorstand von SEL, bei einem Pressegespräch hingewiesen.

Dr. Zeidler empfahl den Ingenieuren, die Akzeptanz gleich in die Systeme hineinzuwickeln, denn – so betonte er: „Im Verhältnis von Mensch und Technik ist auch heute noch manches deutlich nicht im Lot. Das betrifft auch und gerade den Bereich der Kommunikations- und Informationstechnik. Besonders die Wirtschaft ist hier

gefordert und aufgerufen, den konstruktiv-kritischen Dialog mit Wissenschaft und Öffentlichkeit zu verstärken und im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit technischer Kommunikations- und Informationssysteme zu Problemlösungen zu kommen, die der Natur des Menschen gerecht werden und gleichzeitig auf dem Markt bestehen können.“

Dr. Zeidler sieht in dieser Aufgabe kein psychologisches, wirtschaftliches oder technisches, sondern allein ein organisatorisches Problem: Die Verbraucher- und Anwender-Akzeptanz muß von Anfang an in die Technikprodukte hineinentwickelt werden, wozu auch wirtschafts- und sozialwissenschaftliches Know-how erforderlich ist.

In seinen Forschungsarbeiten zur Akzeptanz der Informationstechnik war Prof. Müller-Böling zu dem Schluß gekommen, daß diese Akzeptanz noch völlig unbefriedigend verläuft und im Interesse aller dringend verbessert werden muß. Er hob hervor: „Dazu ist es zwingend erforderlich, daß die mit der Technik-Entwicklung Befassten dieser Thematik verstärkte Aufmerksamkeit zuwenden. Was hier auf dem Spiele steht, ist nicht nur die Zufriedenheit der Menschen, die mit der Technik umzugehen haben, sondern auch die Effizienz der Büroarbeit in Wirtschaft und Verwaltung und nicht

zuletzt die Konkurrenzfähigkeit der entsprechenden Systeme und Geräte auf den internationalen Märkten.“

In der umfangreichsten empirischen Untersuchung im deutschen Sprachraum hat der Preisträger über 15 Jahre hinweg zu dieser Thematik mehr als 2500 Sachbearbeiter, Gruppen- und Abteilungsleiter in privat-wirtschaftlichen Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen zur Informationstechnik im Büro befragt. Dabei stellte er eindeutig eine zunehmend kritischer werdende Tendenz fest. Von 1974 bis 1983, den beiden Jahren, in denen er die Hauptuntersuchungen durchgeführt hat, wurde die Haltung der Befragten gegenüber der Informationstechnik deutlich skeptischer,

am meisten im Hinblick auf das Verhältnis von Computer und Arbeitslosigkeit.

Waren 1974 lediglich 14 Prozent der Benutzer der Meinung, daß Computer viel Arbeitslosigkeit verursachen, so erhöhte sich deren Zahl 1983 erdrutschartig auf 58 Prozent. Gleichzeitig stieg das Ohnmachtsgefühl wegen der Abhängigkeit von Maschinen von 49 auf 71 Prozent.

Prof. Müller-Böling warnte davor, im Akzeptanzproblem nur ein Generationenproblem zu sehen, das sich von selber löse. Er sieht in der Informationstechnik eine zwar menscheitsverändernde, jedoch keineswegs menscheitsbedrohende Technik, deren Vorteile vom einzelnen individuell genutzt werden können, etwa beim Personal Computer oder anderen „intelligenten“ Konsumgütern. Doch werden nach Meinung des Sozialwissenschaftlers bei der Einführung von Informatiksystemen erhebliche Chancen vertan. Für die unmittelbaren Benutzer entstehen häufig durch falsche Organisations- und Einführungspraktiken vermeidbare, weil in der Regel hausgemachte Probleme.

Akzeptanz setzt nach Müller-Böling voraus, daß physische, psychische und aufgabenbezogene funktionelle Bedürfnisse der Mitarbeiter durch die neue Technik erfüllt werden. Genau darauf müssen künftig Hersteller und Anwender mehr eingehen als bisher und mit größerem Verständnis und Engagement an ihre Aufgaben herangehen.



Prof. Dr. Detlef Müller-Böling. Foto: R