

WOLFGANG DÖHL

Akzeptanz innovativer Technologien in Büro und Verwaltung

Grundlagen, Analyse und Gestaltung

Mit 48 Abbildungen



VANDENHOECK & RUPRECHT IN GÖTTINGEN

Inhaltsverzeichnis

| | Seite |
|---|-------|
| Verzeichnis der Abbildungen und Abkürzungen | XVIII |
| 1 Einführung | 1 |
| 1.1 Vertrauen und Mißtrauen als Alternativstrategien zur Bewältigung der "Doppelgesichtigkeit" von technischem Fortschritt und Innovation? | 1 |
| 1.2 Akzeptanzkrise und ausuferndes Mißtrauen gegenüber technischem Fortschritt und Innovation als Ausdruck eines akuten Mangels an institutionalisierten Mechanismen zur Mißtrauensbewältigung | 15 |
| 1.3 Innovative Informations- und Kommunikationstechnologie als Objekt der Technologiebewertung unter den Bedingungen pluralistischer Interessen | 25 |
| 2 Telekommunikationsbericht, Wirkungsforschung und Akzeptanzforschung als Ansatzpunkt einer Vertrauen und Mißtrauen integrierenden Strategie zur Bewältigung des informations- und kommunikationstechnologischen Strukturwandels unter den Bedingungen pluralistischer gesellschaftlicher Interessenlagen | 40 |
| 2.1 Einsatz der Kommission für den Ausbau des technischen Kommunikationssystems als Versuch einer Neuorientierung im Bereich der Technologieplanung | 40 |
| 2.1.1 Forschungsauftrag und Vorgehensweise der Kommission für den Ausbau des technischen Kommunikationssystems | 40 |
| 2.1.2 Erfassung und Bewertung von Bedürfnissen und Bedarf nach Telekommunikationsformen als Bestandteil der Politik-Beratung zum Ausbau des technischen Kommunikationssystems | 47 |
| 2.1.2.1 Struktur und Methodik des von der Kommission für den Ausbau des technischen Kommunikationssystems vorgeschlagenen Bewertungsverfahrens | 50 |
| 2.1.2.2 Systemimmanente Mängel und Schwachstellen des vorgeschlagenen Bewertungsverfahrens | 54 |
| 2.1.2.2.1 Einseitig-orientierte Erfassung von Konsequenzen als Ausgangsbasis der Bewertung | 56 |
| 2.1.2.2.2 Abschneiden von Interessen im Rahmen des Bewertungsprozesses | 62 |
| 2.1.2.2.3 Homogenisierung divergierender Interessen im Rahmen der Nutzwertanalyse | 66 |

| | Seite |
|---|-------|
| 2.2 Wirkungsforschung im Bereich der Informationstechnologie als integrierender Ansatz zur wirtschafts- und sozialpolitischen Bewältigung des informations- und kommunikationstechnologischen Strukturwandels | 74 |
| 2.2.1 Neuorientierung der Wirkungsforschung als Reflex der informations- und kommunikationstechnologischen Entwicklung | 74 |
| 2.2.2 Abschätzung und Bewertung zukünftiger Technikwirkungen als Voraussetzungen einer Steuerung des informations- und kommunikationstechnologischen Strukturwandels | 80 |
| 2.2.2.1 Grundhypothesen und Bedingungen der Prognose zukünftiger Wirkungen der Informations- und Kommunikationstechnologie zur Offenbarung der Gefahren der informationstechnologischen Entwicklung | 90 |
| 2.2.2.2 Prognose zukünftiger Wirkungen der Informationstechnologie als Generator kontroversen Wissens | 97 |
| 2.2.2.2.1 Kritik der zugrundegelegten Anfangsbedingungen | 97 |
| 2.2.2.2.2 Kritik der zugrundegelegten Randbedingungen | 104 |
| 2.3 Akzeptanzforschung als Ansatz zur Erforschung und Gestaltung der Beziehungen zwischen Technik und Mensch, Technik und Organisation sowie Technik und Gesellschaft | 109 |
| 2.3.1 Akzeptanzforschung und Wirkungsforschung als scheinbar konkurrierende Programme zur Bewältigung des informationstechnologischen Strukturwandels | 109 |
| 2.3.2 Akzeptanzforschung als Rückkopplungsmechanismus im informations- und kommunikationstechnologischen Strukturwandel | 118 |
| 2.3.2.1 Erfassung einzel- und gesamtgesellschaftlicher Wirkungen der innovativen Informations- und Kommunikationstechnologie im Forschungsprogramm der Akzeptanzforschung | 121 |
| 2.3.2.2 Bewertung der Wirkungen innovativer Systeme der Informationstechnologie im Büro- und Verwaltungsbereich als Bindeglied zwischen empirisch-analytischer und pragmatisch-konstruktiver Zielsetzung der Akzeptanzforschung | 131 |

| | Seite |
|---|-------|
| 3 Entwurf eines Vertrauen und Mißtrauen integrierenden Strategie-Konzepts zur Bewältigung des informations- und kommunikationstechnologischen Strukturwandels im Büro- und Verwaltungsbereich | 143 |
| 3.1 Selektivität als Charakteristikum bisheriger Ansätze zur Bewältigung des informations- und kommunikationstechnologischen Strukturwandels | 143 |
| 3.2 Bewertung innovativer Technologien als kommunikativer Prozeß zwischen konkurrierenden Interessen | 146 |
| 3.2.1 Abschneiden von Interessen als unumgängliches Problem jedweder Technologiebewertung | 154 |
| 3.2.2 Schneller Rückkopplungsmechanismus als Möglichkeit einer Institutionalisierung von Mißtrauen bei der Einführung innovativer Technologien | 160 |
| 3.2.2.1 Systemimmanente Zeitverluste bei der Aufdeckung und Beseitigung negativer Konsequenzen der Technologieeinführung | 161 |
| 3.2.2.2 Zeitgewinn für erforderliche Anpassungsmaßnahmen durch Integration eines schnellen Rückkopplungsmechanismus in den Prozeß des Innovationsvollzugs | 167 |
| 3.3 Informationsgewinnung über Konsequenzen der Einführung innovativer Informations- und Kommunikationstechnologie im Büro- und Verwaltungsbereich | 173 |
| 3.3.1 Analyse der Bediener- und Nutzerakzeptanz als Prozeß des indirekten Messens | 173 |
| 3.3.2 Theoretische Grundlagen zur Analyse der Akzeptanz innovativer Informations- und Kommunikationstechnologie im Büro- und Verwaltungsbereich | 178 |
| 3.3.2.1 Bezugnahme auf Verhaltens- und Einstellungsforschung zur theoretischen Anreicherung des Indikandums "Akzeptanz" | 178 |
| 3.3.2.2 Determinanten der Ausbildung von Einstellungen als Verhaltensdispositionen von Bedienern bzw. Nutzern gegenüber innovativer Informations- und Kommunikationstechnologie im Büro- und Verwaltungsbereich | 189 |
| 3.3.2.3 Bedeutung des Implementierungsprozesses für das Zustandekommen von Einstellungen | 196 |
| 3.3.2.4 Hypothesen zum Zustandekommen von Akzeptanz als positive Einstellung eines Akzeptanzsubjektes gegenüber einem Akzeptanzobjekt | 202 |
| 3.3.2.5 Berücksichtigung situationaler Variablen als Grundvoraussetzung einer umfassenden Analyse von Akzeptanz und Nutzung von Innovations- und Kommunikationstechnologie im Büro- und Verwaltungsbereich | 208 |

| | | |
|-----------|---|-----|
| 3.3.3 | Systemanalyse im Büro- und Verwaltungsbereich unter besonderer Verwendung von Indikatoren zur Erfassung einstellungs- und verhaltensrelevanter Daten als Verbindung von Begriffs- und Beobachtungsebene | 214 |
| 3.3.3.1 | System-Modell der industriellen Verwaltung als Basis einer systematischen Analyse realer Verwaltungseinheiten | 214 |
| 3.3.3.2 | Langzeittest des Akzeptanzobjekts unter Realitätsbedingungen als Basis zur Ableitung einstellungs- und verhaltensrelevanter Bewertungskriterien (Indikatoren) | 223 |
| 3.3.3.3 | Pragmatische Differenzierung des Analyseinstrumentariums | 230 |
| 3.3.4 | Bestimmung des Meßverfahrens und Auswahl der Meßmethoden (Metrisierung und Meßmethoden) | 240 |
| 3.3.4.1 | Bestimmung der numerischen Struktur als spezifisches Problem der Einstellungsforschung | 240 |
| 3.3.4.2 | Auswahl der Meßmethoden | 247 |
| 3.3.5 | Theoretische Integration und empirische Interpretation der gewonnenen Daten über Akzeptanz und Nutzungsverhalten als Basis für die Entwicklung von Gestaltungsmaßnahmen zur Beseitigung aufgedeckter Probleme | 255 |
| 4 | Empirischer Test des aus dem Strategie-Konzept abgeleiteten Instrumentariums | 266 |
| 4.1 | Unterschiede und Gemeinsamkeiten der durchgeführten Feldversuche | 266 |
| 4.1.1 | Merkmale der Untersuchungsfelder, Zielsetzung der einzelnen Feldversuche und Vorgehensweise der Datengewinnung | 266 |
| 4.1.2 | Merkmale der in den Feldversuchen eingesetzten Informations- und Kommunikationstechnologie (Akzeptanzobjekt) | 270 |
| 4.1.2.1 | Merkmale der innovativen Informationstechnologie in Form des Textsystems SE 2000 | 273 |
| 4.1.2.2 | Merkmale der innovativen Kommunikationstechnologie in Form des Teletex-Endgerätes SE 2000 TELETEX sowie des Teletex-Dienstes | 276 |
| 4.1.2.2.1 | Merkmale des Teletex-Endgerätes SE 2000 TELETEX | 276 |
| 4.1.2.2.2 | Merkmale des Teletex-Dienstes | 277 |
| 4.2 | Ergebnisse der Feldversuche | 280 |
| 4.2.1 | Ergebnisse des Feldversuchs "innovative Kommunikationstechnologie" | 280 |
| 4.2.1.1 | Ergebnis der Erhebungsstelle A | 280 |
| 4.2.1.2 | Ergebnis der Erhebungsstelle B | 286 |
| 4.2.1.3 | Ergebnis der Erhebungsstelle C | 292 |
| 4.2.1.4 | Ergebnis der Erhebungsstelle D | 298 |

| | Seite |
|--|-------|
| 4.2.2 Ergebnis des Feldversuchs "innovative Informations- technologie | 304 |
| 4.2.2.1 Ergebnisse der Erhebungsstelle 54/55 | 304 |
| 4.2.2.1.1 Ergebnis des Erhebungsplatzes 55 | 304 |
| 4.2.2.1.2 Ergebnis des Erhebungsplatzes 54 | 308 |
| 4.2.2.2 Ergebnis der Erhebungsstelle 28 | 313 |
| 4.3. Diagnose und Therapie der im Feldversuch "innovativer Infor- mationstechnologie" aufgetretenen Probleme bei der Bewälti- gung der erforderlichen Lernprozesse beim Technologiesprung Mechanik/Elektronik | 316 |
| 4.3.1 Schulungsmängel als Ursache der im Feldversuch "inno- vativer Informationstechnologie" aufgetretenen Lern- und Bedienungsprobleme | 316 |
| 4.3.2 Integration der Bedienschulung in das Programm der Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen des Kooperations- partners | 321 |
| Literaturverzeichnis | 333 |