

# Vernetzung und Interaktionsarbeit in Smarten Technischen Services



# VISITS



## Hilfestellung

## CHECKLISTE: AKZEPTANZ

**tu** technische universität  
dortmund

**LFO**  
UNTERNEHMENSLGGISTIK

**sowi** Fakultät  
Sozialwissenschaften  
**sfs** Sozialforschungsstelle



GEFÖRDEBT VOM  
Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



**ESF**  
Europäischer Sozialfonds  
für Deutschland



Europäische  
Union

Zusammen.   
Zukunft.  
Gestalten.

Förderkennzeichen:  
02L18A190

## Einleitung

Die Schaffung bzw. Aufrechterhaltung von Akzeptanz für neue Technologien oder sich verändernde Rahmenbedingungen bzw. Arbeitsprozesse ist im betrieblichen Umfeld eine vielfach unterschätzte Herausforderung. Insbesondere die Vielzahl an neuen Technologien und deren Nutzung im Umfeld von Industrie 4.0 und Digitalisierung haben dabei deutlich gemacht, wie wichtig die Akzeptanz der Beschäftigten für derartige Veränderungen ist, wenn die Veränderungsprozesse erfolgreich ablaufen sollen.

Dabei ist neben einer reinen Technikakzeptanz auch das Zusammenspiel von Mensch, Technik und Organisation zu betrachten, um damit einen umfassenderen Blick auf Akzeptanz zu erreichen.

## Was soll akzeptiert werden?

Je nachdem, welchen Betrachtungswinkel man wählt oder was genau im Zentrum der Betrachtungen stehen soll, bieten sich unterschiedliche Modelle an, wie man die Akzeptanz der Beschäftigten beeinflussen bzw. messen kann. Grundsätzlich kann man sich jedoch an folgenden Punkten orientieren, um einen ersten Überblick zu bekommen.

Was soll betrachtet werden? Definition des Gegenstandes	
<input type="checkbox"/>	Geht es bei der Schaffung von Akzeptanz um eine reine Technikakzeptanz? Also beispielsweise um die Akzeptanz einer neuen Technologie?
<input type="checkbox"/>	Soll das Zusammenwirken von Technologie und Mensch im Fokus der Betrachtung stehen?
<input type="checkbox"/>	Geht es – wie bei einer Ausweitung der Interaktionsarbeit - um eine grundlegendere Veränderung und soll das Zusammenspiel von Technik, organisatorischen Gegebenheiten und personellen Anforderungen untersucht werden?

## Auswahl möglicher Akzeptanzmodelle

Je nachdem, wie man die Akzeptanz der Beschäftigten für Veränderungen betrachten will und welche Maßstäbe man an die Messung anlegt, können unterschiedliche Modelle gewählt werden.

- Soll die reine Technikakzeptanz untersucht werden bzw. das Zusammenspiel von Technologie und Mensch, dann bieten sich Modell wie das Technology-Acceptance-Modell (Technikakzeptanz) oder das Task-Technology-Fit-Modell (Zusammenspiel Technologie und Mensch) an. Beide Herangehensweisen messen die Unterscheidung von Akzeptanz und Nicht-Akzeptanz bei den Beschäftigten.
- Sollen jedoch eher grundlegendere Veränderung und soll das Zusammenspiel von Technik, organisatorischen Gegebenheiten und personellen Anforderungen untersucht werden, bietet sich das Akzeptanzmodell von Lucke an, welches den Prozesscharakter von Akzeptanz betont und die Wechselwirkungen in den Fokus stellt.

Im Kontext der zunehmenden Ausweitung von Interaktionsarbeit im Technischen Service kann durchaus von einer eher grundlegenden Veränderung gesprochen werden, die vor allem eine ganzheitliche Herangehensweise nahelegt, was die Nutzung des Akzeptanzmodells von Lucke empfehlenswert macht.

## Was sind Unterstützende oder hemmende Faktoren?

Möchte man Akzeptanz in einer ganzheitlichen Weise betrachten und für Veränderungen im Betrieb eine breite Zustimmung und hohe Akzeptanz bei den Beschäftigten erreichen lassen sich im Sinne des Modells von Lucke folgenden unterstützende Faktoren benennen:

Auf der Ebene der Beschäftigten	
<input type="checkbox"/>	Eine systematische Einbindung der Beschäftigten durch fortlaufende Information
<input type="checkbox"/>	Möglichkeiten des Feedbacks (Partizipation) und des Testens
<input type="checkbox"/>	Angebote zur Schulung der Beschäftigten
<input type="checkbox"/>	Nutzung und Einbindung des Wissens der Beschäftigten

Auf der Ebene der Technologie	
<input type="checkbox"/>	Technologie nutzerorientiert gestalten.
<input type="checkbox"/>	Umgang mit Daten klären (Betriebsvereinbarung)
<input type="checkbox"/>	Technologieeinführung als Teil des Gesamtkontextes anlegen

Auf der Ebene des betrieblichen Kontextes	
<input type="checkbox"/>	Klare und eindeutige Strategie der Technologieeinführung aufstellen.
<input type="checkbox"/>	Platz für Fehler und Ausfallzeiten schaffen
<input type="checkbox"/>	Betriebliche Interessengruppen einbinden (Betriebsrat)
<input type="checkbox"/>	Feedback fortlaufend möglich machen und Änderungsvorschläge ernst nehmen

Ein Ignorieren dieser Punkte kann sehr schnell zu Ablehnungen seitens der Beschäftigten führen, was dann auch die Akzeptanz für weitere Veränderungen zunächst in Frage stellen kann. Dies auch dann, wenn diese Veränderungen anderer Natur sind oder später durchgeführt werden. Das macht deutlich, dass Akzeptanz nicht nur einmal geschaffen werden kann, sondern einer fortlaufenden Betrachtung bedarf.

### Dauerhafte Sicherung von Akzeptanz

Die sich verändernden Arbeitsbedingungen im Technischen Service insbesondere die Zunahme der Interaktionsarbeit machen deutlich, dass Akzeptanz für Veränderungen eine zentrale Aufgabe für die Betriebe ist und sein wird. Da Akzeptanz nicht nur einmal hergestellt werden kann (und dann für immer vorhanden ist), sind zur dauerhaften Sicherung folgende Empfehlungen hilfreich:

Auf der Ebene der Beschäftigten	
<input type="checkbox"/>	Herausstellen eines (dauerhaften) Nutzen für die Beschäftigten
<input type="checkbox"/>	Schulung und Qualifizierung der Beschäftigten für sich verändernde Bedingungen
<input type="checkbox"/>	Angebote zur Schulung der Beschäftigten
<input type="checkbox"/>	Nutzung und Einbindung des Wissens der Beschäftigten

Auf der Ebene der Technologie	
<input type="checkbox"/>	Immer auf eine anwendungsorientierte Gestaltung achten
<input type="checkbox"/>	Nicht das technisch Mögliche, sondern das technisch Sinnvolle einführen

Auf der Ebene des betrieblichen Kontextes	
<input type="checkbox"/>	Eher langfristige Einführungsprozesse planen
<input type="checkbox"/>	Einführungsprozesse partizipativ auslegen
<input type="checkbox"/>	Feedback als integrativen Teil einplanen und schnell umsetzen

Die Schaffung und dauerhafte Sicherung von Akzeptanz kann Unternehmen dabei unterstützen, sich auf Veränderungen schneller einstellen zu können und diesen auch schneller begegnen zu können. Gleichwohl ist das Thema Akzeptanz in den Unternehmen vielfach nur mit reiner Technikakzeptanz gleichgesetzt. Hier gilt es den Blick zu weiten.

### Literatur

Jokisch, M. (2010): Das Technologieakzeptanzmodell. Die verhaltenswissenschaftliche Modellierung von Beziehungsstrukturen mit latenten Konstrukten am Beispiel von Benutzer-akzeptanz. In: Gerhard Bandow (Hrsg.): "Das ist gar kein Modell!". Unterschiedliche Modelle und Modellierungen in Betriebswirtschaftslehre und Ingenieurwissenschaften. 1. Aufl. Wiesbaden, Gabler (Gabler Research), 233-15

Lucke, D. (1995): Akzeptanz. Legitimität in der "Abstimmungsgesellschaft". Wiesbaden, Springer Fachmedien.