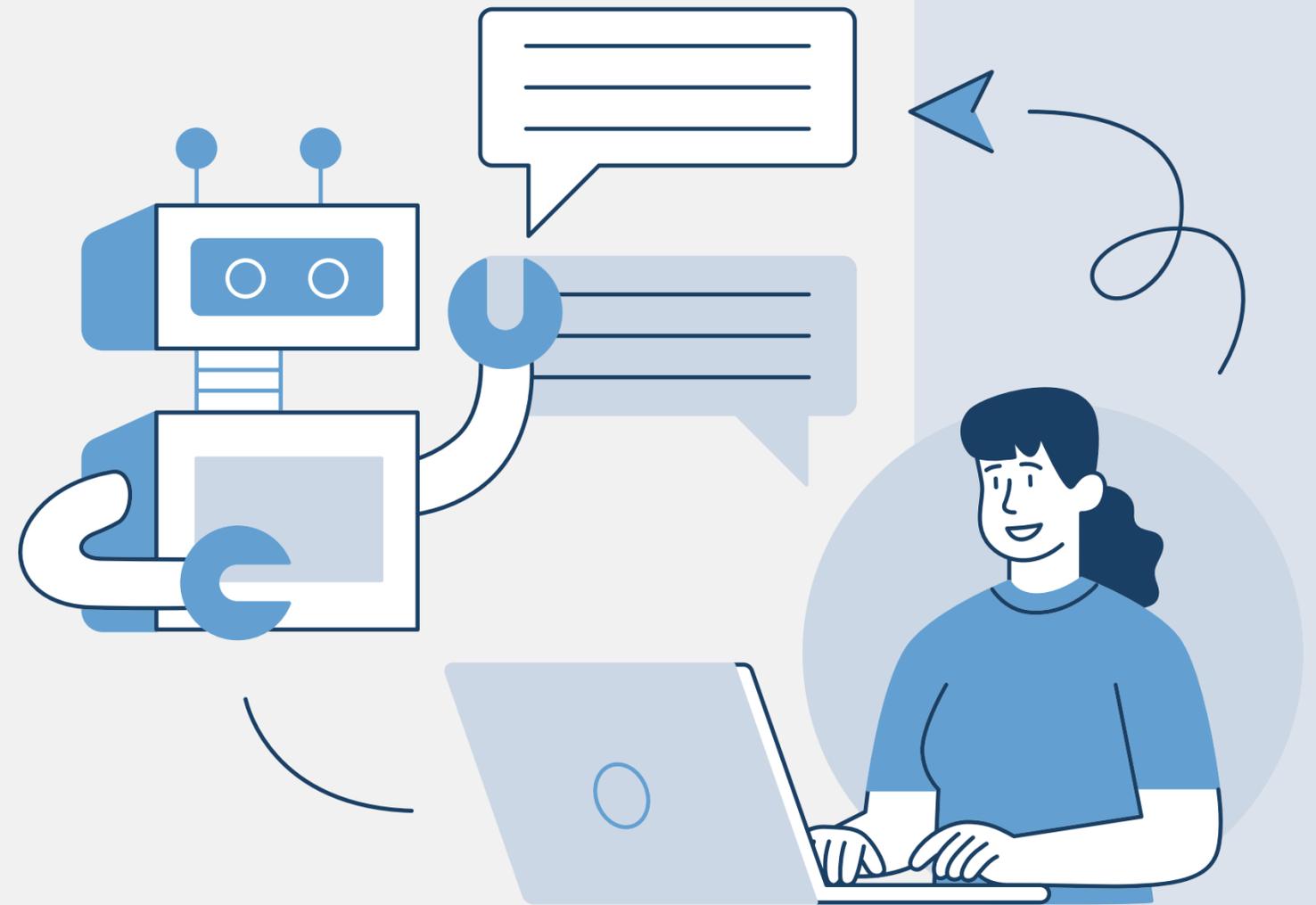


Die Grundlagen der

Technologieakzeptanz



WHERE INNOVATION
MEETS OPPORTUNITY.



Digitale Speisekarte: Warum floppt die gute Idee?

Szenario:

Ihr Lieblingsrestaurant führt Tablets zur Bestellung ein.

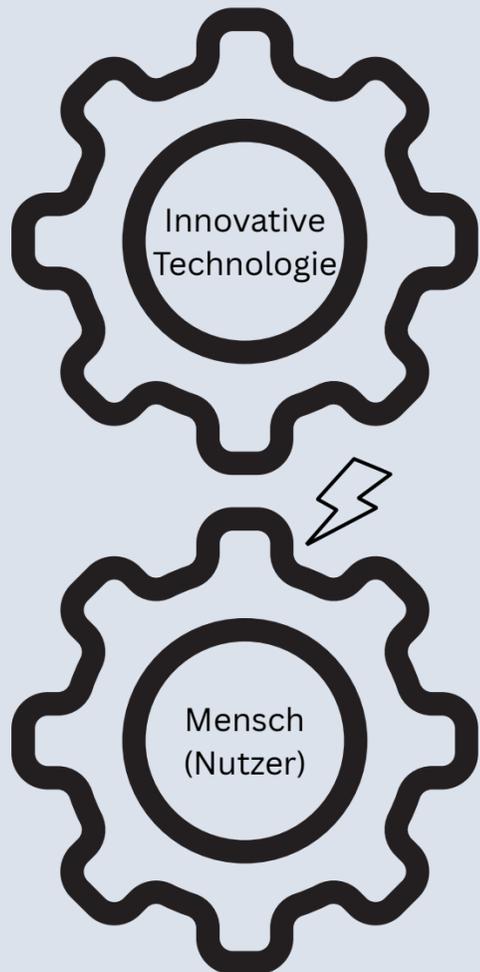
Die Idee: schneller, effizienter, moderner.

Das Problem:

Nach wenigen Wochen nutzen viele Gäste die Tablets nicht. Kellner tippen wieder per Hand. Die Innovation scheint zu scheitern.

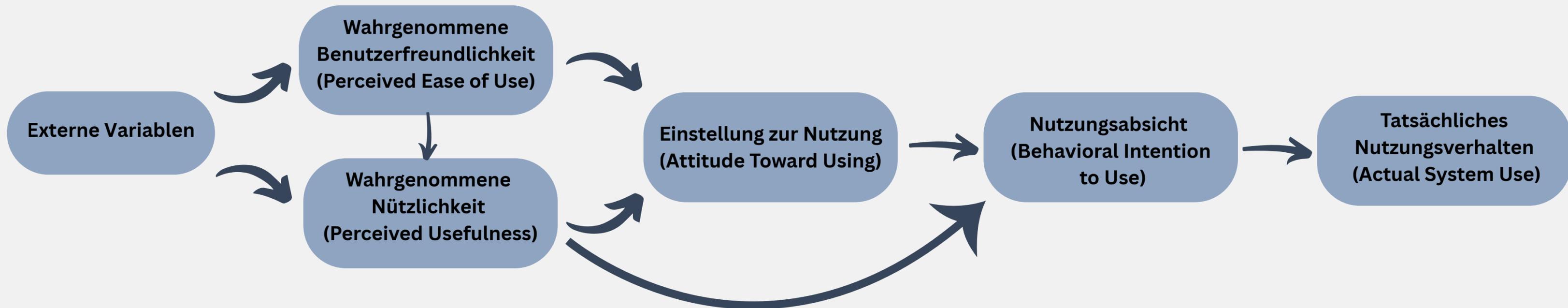
Die Kernfrage:

Woran liegt das?
Die Technik ist gut, aber sie wird nicht angenommen.

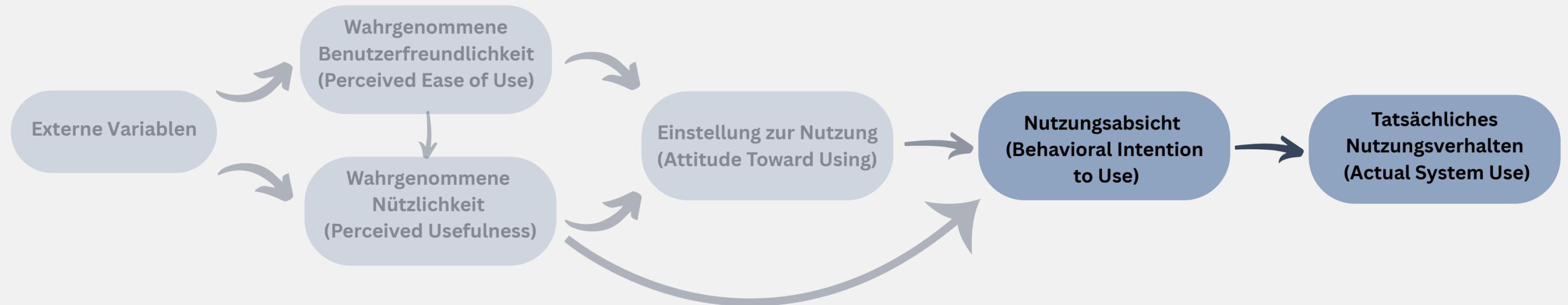


Technology Acceptance Model (TAM) - Davis 1989

Das TAM von Davis (1989) ist eines der mächtigsten Modelle, um Technologieakzeptanz zu erklären. Um es wirklich zu verstehen, entschlüsseln wir es jetzt Schritt für Schritt – und zwar rückwärts, vom Problem bis zu den Ursachen.

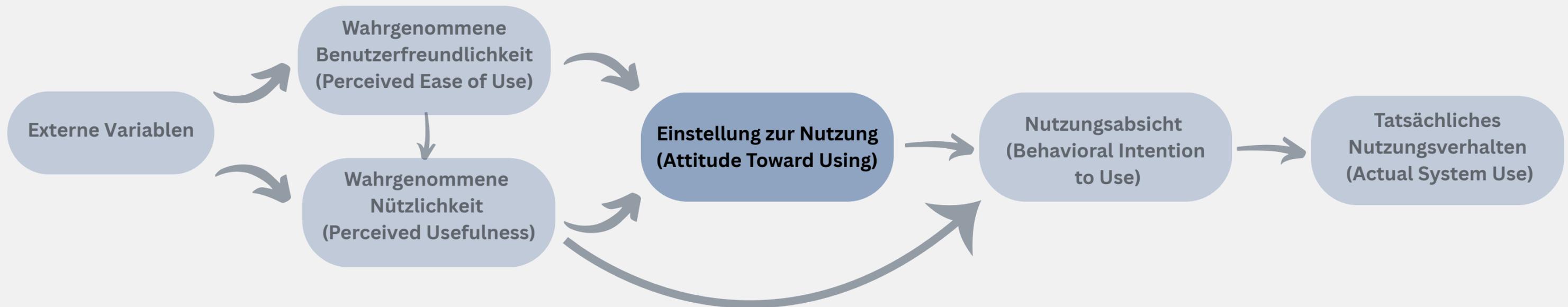


Das Modell entschlüsselt (1/5) - Das Ergebnis



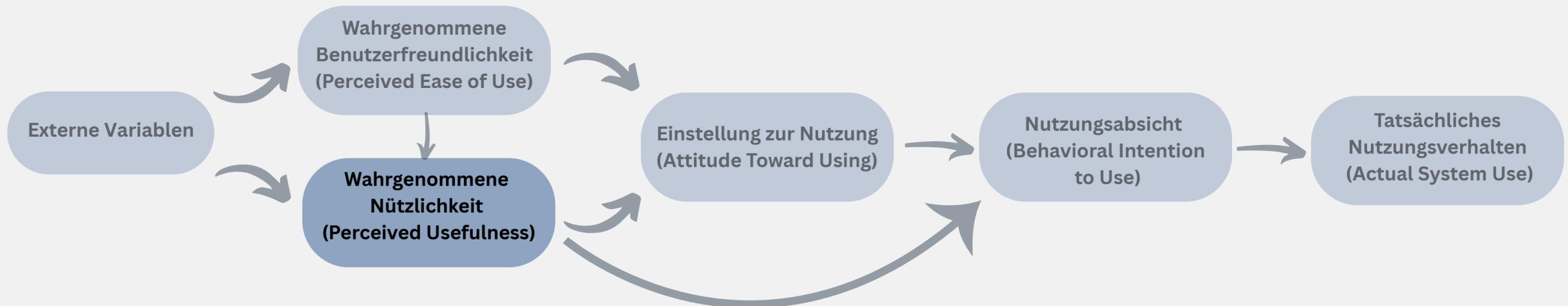
- **Tatsächliches Nutzungsverhalten:** Das ist, was wir sehen: Die Gäste nutzen das Tablet nicht. Dies ist das sichtbare Problem.
- **Nutzungsabsicht:** Das Verhalten wird direkt von der Absicht gesteuert. Die Gäste haben offensichtlich nicht die Absicht, das Tablet zu nutzen. Unsere erste Frage ist also: Warum wollen sie nicht?

Das Modell entschlüsselt (2/5) – Die Treiber der Absicht



- **Einstellung zur Nutzung (Attitude Toward Using):** Die Nutzungsabsicht hängt stark von der allgemeinen Einstellung ab. Wenn ein Gast denkt 'Diese Tablet-Bestellung ist nervig und unpersönlich', ist seine Einstellung negativ. Eine negative Einstellung führt selten zu einer positiven Nutzungsabsicht.
- **Überleitung:** Aber woher kommt diese negative Einstellung?

Das Modell entschlüsselt (3/5) – Der Kern (Nützlichkeit)



Was ist “wahrgenommene Nützlichkeit”?

Es ist der Glaube, dass die Nutzung einer Technologie die eigene Leistung oder das Ergebnis verbessert. Die Kernfrage lautet: "Was bringt mir das?"

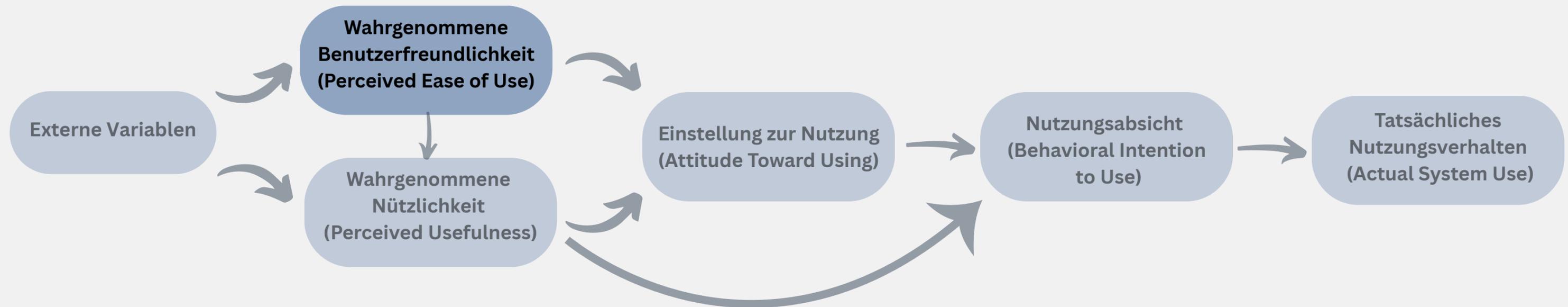
Beispiel “Digitale Speisekarte”:

Ein Gast glaubt (oder glaubt nicht), dass er durch das Tablet schneller bestellen, ein besseres Gericht finden oder einfacher bezahlen kann. Der persönliche Vorteil ist nicht sofort erkennbar.

Definition nach Davis (1989, S. 320):

...the degree to which a person believes that using a particular system would enhance his or her job performance.

Das Modell entschlüsselt (4/5) – Der Kern (Benutzerfreundlichkeit)



Was ist “wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit”?

Es ist der Glaube, dass die Nutzung einer Technologie frei von Anstrengung und Mühe sein wird. Die Kernfrage lautet: "Wie kompliziert ist das?"

Beispiel “Digitale Speisekarte”:

Ein Gast findet die Schrift zu klein, das Menü unlogisch oder die Bedienung umständlich. Die Nutzung erfordert zu viel kognitive Anstrengung.

Definition nach Davis (1989, S. 320):

...the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort.

Einblick in die Forschungspraxis: Wie wird Akzeptanz gemessen?

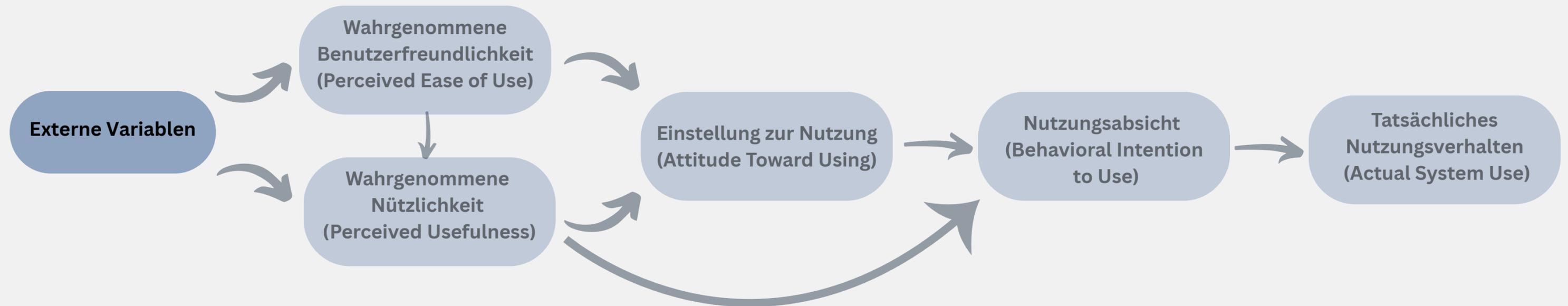
In der Forschung werden diese subjektiven Wahrnehmungen nicht nur diskutiert, sondern mit validierten Fragebögen quantitativ erfasst. Die Teilnehmenden bewerten dabei ihre Zustimmung zu verschiedenen Aussagen, meist auf einer 7-stufigen Likert-Skala (von "stimme überhaupt nicht zu" bis "stimme voll und ganz zu").

Typische Beispiel-Items (Davis, 1989, S. 336):

 Nützlichkeit	Benutzerfreundlichkeit 
Item 1: <i>"Using the system would enable me to accomplish tasks more quickly."</i> (Die Nutzung des Systems würde es mir ermöglichen, Aufgaben schneller zu erledigen.)	Item 1: <i>"My interaction with the system would be clear and understandable."</i> (Meine Interaktion mit dem System wäre klar und verständlich.)
Item 2: <i>"Using the system would improve my job performance."</i> (Die Nutzung des Systems würde meine Arbeitsleistung verbessern.)	Item 2: <i>"I would find the system easy to use."</i> (Ich fände das System einfach zu benutzen.)

Durch solche Messungen können Forscher Hypothesen überprüfen, die Akzeptanz verschiedener Systeme vergleichen und gezielt herausfinden, wo die größten Barrieren für die Nutzer liegen.

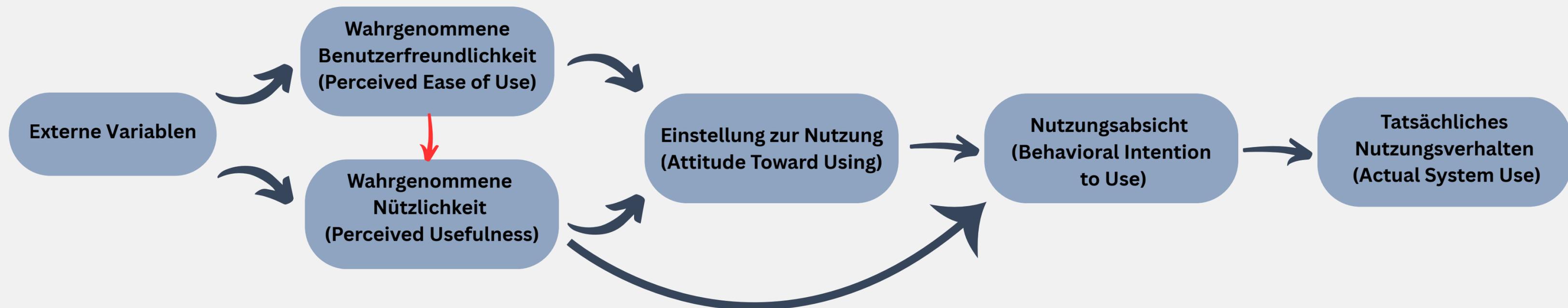
Das Modell entschlüsselt (5/5) – Der Kontext



- **Externe Variablen:** Diese beiden Wahrnehmungen (Nützlichkeit & Einfachheit) entstehen nicht im luftleeren Raum. Sie werden von externen Faktoren beeinflusst.
- **Beispiele für unser Restaurant:**
 - Personenmerkmale: Das Alter der Gäste, ihre Technik-Affinität.
 - Systemmerkmale: Das Design der App, die Geschwindigkeit des WLANs.
 - Kontextfaktoren: Hat der Kellner die Nutzung gut erklärt?

Das Zusammenspiel

- **Synthese:** Das TAM zeigt uns: Das Nutzungsverhalten ist das Ergebnis einer Kausalkette, die bei den Wahrnehmungen der Nutzer beginnt.
- **Der entscheidende Bonus:** Wie der hervorgehobene Pfeil zeigt, gibt es einen wichtigen Zusammenhang: Eine einfache Bedienung (Benutzerfreundlichkeit) führt oft dazu, dass eine Technologie auch als nützlicher wahrgenommen wird. Wenn das Tablet einfach zu bedienen ist, entdecke ich vielleicht erst seine nützlichen Funktionen.
- **Forschungsbefunde:** Studien (z.B. eine bekannte Meta-Analyse von Lee et al., 2003) zeigen, dass der relative Einfluss der Faktoren vom Kontext abhängt. In beruflichen Kontexten ist Nützlichkeit oft der stärkste Treiber. In Freizeitkontexten kann die Benutzerfreundlichkeit entscheidend sein. Für unser Restaurant wäre die spannende Frage: Ist der Besuch Arbeit oder Vergnügen?



Vom Wissen zur Anwendung

Sie haben nun das Technology Acceptance Model als Analysewerkzeug kennengelernt und die wichtigsten Zusammenhänge verstanden. Jetzt sind Sie an der Reihe! Die folgenden beiden Schritte helfen Ihnen dabei, Ihr neues Wissen zu festigen und direkt in die Praxis zu übertragen:

1. Wissens-Check (Quiz):

- Überprüfen Sie in einem kurzen Quiz, ob Sie die zentralen Konzepte des TAM verinnerlicht haben. Das ist eine schnelle Übung für Sie selbst.

2. Ihr erster Fall (Analyseaufgabe):

- Wenden Sie das Modell anschließend auf ein neues, realistisches Szenario an. Hier können Sie zeigen, dass Sie das Werkzeug nicht nur kennen, sondern auch damit arbeiten können.



Viel Erfolg!

Literatur

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
 - Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. R. T. (2003). The technology acceptance model: Past, present, and future. *Communications of the Association for Information Systems*, 12, Article 50. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01250>
-