

Erfolgsfaktoren für Akzeptanz

auf dem Weg zur sozialen oder technologischen Innovation

Keds Jahrestagung 2019

Dresden, 4. November 2019

Ihr Referent: Stefan Thieme-Czach

notwendiger Wandel

- unsere Generation steht vor großen Herausforderungen
- Ruf nach Wandel im Konsumverhalten und in der Gesellschaft wird lauter
- **gute Pläne für sozialen oder technologischen Wandel ohne Wirkung, wenn der Mensch nicht mitzieht**

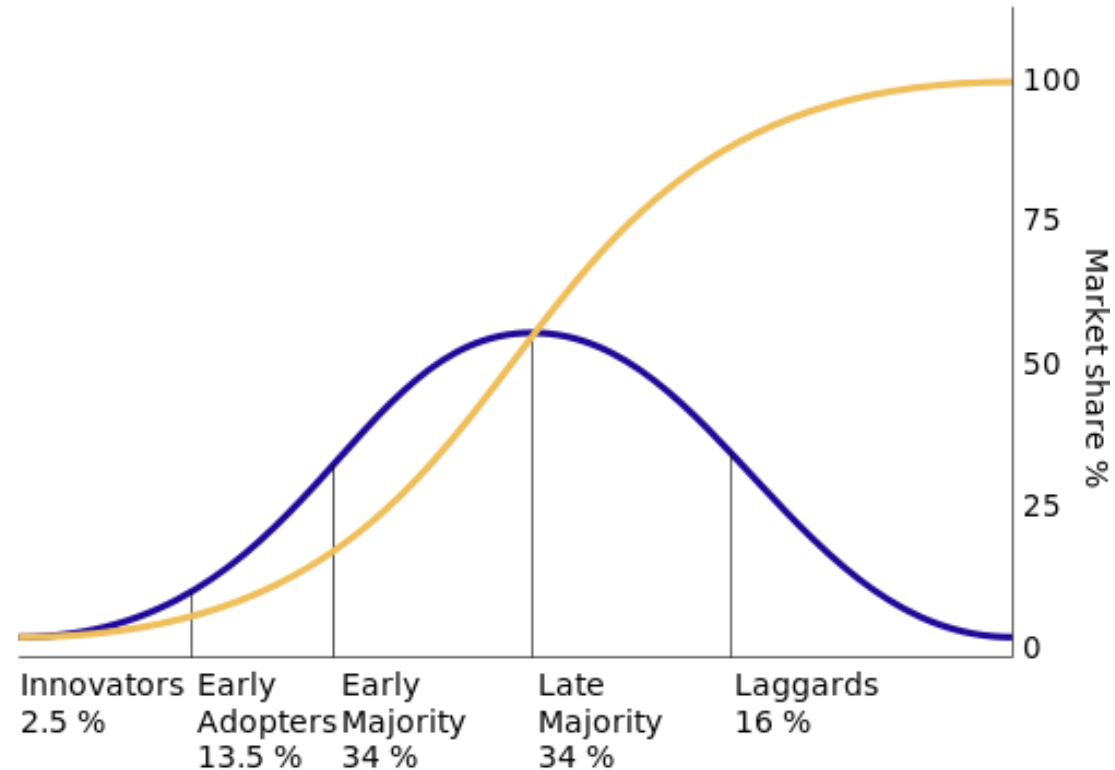


Akzeptanz

- Unter welchen Bedingungen sind Menschen bereit, Innovationen anzunehmen?
- Gibt es Wege, um die Bereitschaft zu erhöhen, gewohntes Verhalten abzulegen?
- Worauf ist bei akzeptanzfördernden Maßnahmen zu achten?

Innovationsverbreitung als Prozess

- derzeit einflussreichstes Modell (Rogers, 2003) beschreibt fünf Stufen
- einzelne Stufen bieten Chancen, Akzeptanz zu fördern



Stufe 1 - Wissen

- von der Neuerung erfahren und ein Verständnis für ihre Funktion entwickeln
- frühe Unsicherheit über Funktionsweise macht empfänglicher für Falschinformationen
- Missverständnissen und Ablehnung kann mit verständlich aufbereiteten Informationen begegnet werden
- schnelle Reaktion nötig, da erste Eindrücke schwer zu revidieren sind (z.B. Wood, 2014)

Stufe 2 - Überzeugen

- Festlegung auf Bewertung unter Berücksichtigung möglicher Folgen einer (Nicht-)Übernahme
- möglichst viele positiven Folgen einer Übernahme sichtbar machen
- kritische Argumente entkräften oder transparent machen, nicht verschweigen oder herunterspielen!
- Vertrauen nicht verspielen

Stufe 3 - Entscheidung

- Übernahme oder Ablehnung
- durch innere Festlegung wird die Entscheidung zunächst sehr resistent gegen Versuche der Umstimmung
- Menschen schätzen Konsistenz – bei sich und bei anderen

Stufe 4 – Anwendung

- positive Erfahrungen und Erfolgserlebnisse
- Bsp.: Erfahrungen im Umgang mit einem E-Auto konnten Befürchtungen bezüglich der Reichweite mindern (Rauh, Franke, & Krems, 2015) und allgemein eine positive Bewertung der Technologie fördern (Bühler, Cocron, Neumann, Franke, & Krems, 2014)
- Begleitung auch nach dem Kauf / der Übernahme, um Frustrationen und „Sackgassen“ zu begegnen

Stufe 5 – Bestätigung

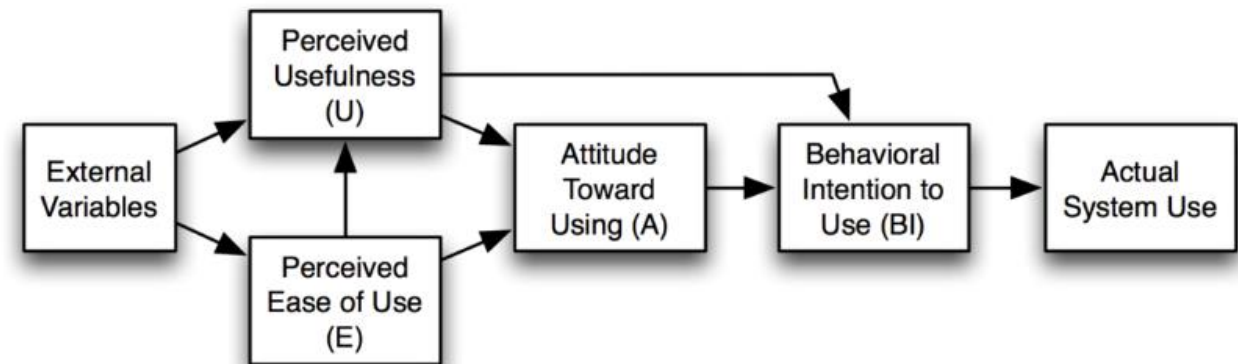
- ich suche nach Bestätigung für meine Entscheidung
- auch Rückmeldungen und Bewertungen durch andere beeinflussen diesen Prozess
- Akzeptanz ist keine Einbahnstraße
- Umstimmung ist möglich

Akzeptanz im IT-Bereich (Venkatesh & Bala, 2008)

wichtigste identifizierte Faktoren

1. wahrgenommene Nützlichkeit
 - Verbessert die Technologie meine Arbeitsleistung?

2. wahrgenommene Anstrengungen beim Wechsel
 - Kann ich die Technologie schnell und ohne großen Aufwand nutzen?



Wann ist etwas nützlich?

- wenn es sich auf meine Arbeit anwenden lässt (Relevanzkriterium)
- wenn die Ergebnisse, die das neue System erzielt, von hoher Qualität sind (Qualitätskriterium)

Aber auch:

- wenn andere mich in meiner Entscheidung unterstützen, die neue Technologie zu nutzen (subjektive Norm)
- wenn mein Status durch die Nutzung verbessert wird (Image-Kriterium)

soziale Perspektive auf Akzeptanz

- sozialer Kontext und soziale Beziehungen werden als Einflussfaktoren häufig unterschätzt
- ein Beispiel: die Wahrnehmung, dass andere die Nutzung einer neuen Technologie gutheißen, hat mitunter einen ähnlich starken Effekt auf die eigene Entscheidung wie eine Kaufprämie (Barth, Jugert, & Fritsche, 2016)
- Programme zur Akzeptanzförderung nutzen soziale Faktoren kaum

Geld ist nicht alles

- zu starke finanzielle Anreize sogar hinderlich
- neues Verhalten nach Ende der Förderphase direkt wieder eingestellt
- Menschen erklären sich ihr verändertes Verhalten in diesen Fällen allein durch das erhaltene Geld
- bleibt das Geld weg, fehlt der Grund, anderes Verhalten zu zeigen
- besser: finanzielle Belohnung nicht zu groß und alternative Erklärungen für Verhaltensänderung unterstützen

Gewohnheiten als größte Hürde zur Akzeptanz

- vergangenes Verhalten ist häufig der beste Prädiktor für zukünftiges Verhalten
- Menschen beharren lange auf gewohnten Handlungsweisen
- diese sind daher sehr änderungsresistent
- Gelegenheiten nutzen, in denen Gewohnheiten unmöglich das Handeln beeinflussen können (Bsp.: ÖPNV Schnupperticket nach Umzug)

Technologischer Fortschritt ist kein Allheilmittel

- Aufgaben nicht nur mit effizienterer Technologie zu bewältigen
- Lösung kann nicht allein in der Förderung von Akzeptanz für technologische Innovation liegen
- verbesserte Effizienz führt in der Regel zu einer Zunahme im Konsum, wodurch die Ersparnis ausgeglichen wird (sog. Rebound Effekt)
- wünschenswert wäre daher die allgemeine Bereitschaft zur Verhaltensänderung

Fazit

- individuellem Verhalten kommt bei der großen Transformation der nächsten Jahre eine wichtige Rolle zu
- effiziente Strategien zur Förderung nachhaltigeren Verhaltens sind hier ebenso relevant wie technologischer Fortschritt
- Akzeptanz ist Bereitschaft, seine Umwelt UND sich selbst zu ändern

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Referent: Stefan Thieme-Czach

Sächsische Energieagentur – SAENA GmbH

Telefon: 0351 - 4910 3168

Fax: 0351 - 4910 3155

E-Mail: stefan.thieme-czach@saena.de

Internet: www.saena.de

