



Fakultät für
Wirtschafts-
wissenschaft

Studie zu digitalen Verwaltungsdienstleistungen in Wanfried

Abschlusspräsentation

Wanfried, 28.06.2024

Prof. Dr. Julia Krönung; Dr. Markus Nöltner; Christopher Kern, M.Sc.; Florian Wetterling, M.A.

Fakultät für **Wirtschaftswissenschaft**

Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Gestaltung soziotechnischer
Informationssysteme
Prof. Dr. Julia Krönung



**Stadt
Wanfried**



FernUniversität in Hagen

Motivation der Studie

- **Digitale Technologien** verändern tiefgreifend die **Teilnahme am öffentlichen Leben**.
 - Internetbasierte Dienste und Webseiten öffentlicher Institutionen ermöglichen **Zugriff auf Verwaltungsdienste unabhängig von Zeit und Ort** (sog. E-Government).
 - Mit Bezug auf das **Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen** (OZG) wurde die Stadt Wanfried zur **Modellkommune** für Verwaltungsdienstleistungen im ländlichen Raum.
- In der Studie sollen unterschiedliche **Einflussfaktoren** ermittelt werden, die die Bürgerschaft der Stadt Wanfried zu einer **Nutzung oder Nichtnutzung** der Dienstleistungen veranlassen, um **Digitalisierung inklusiv entwickeln und gestalten** zu können.



Studieninhalt

Die Studie zu **digitalen Verwaltungsdienstleistungen** in Wanfried hat zum Ziel:

- **ausgewählte digitale Verwaltungsdienstleistungen** der Stadt zu untersuchen und
- **die Gründe für die (Nicht-)Nutzung** der digitalen Dienstleistungen zu ermitteln und
- **Implikationen** der Dienste für **soziale Inklusion** herauszuarbeiten.

Dazu wurde in eine Befragung in der Stadt Wanfried durchgeführt.

Methodik der Studie



Beispielfragen

Ihre Einschätzung der Webseite der Stadt Wanfried								
Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen:								
Skala: 1 = stimme überhaupt nicht zu, 2 = stimme nicht zu, 3 = stimme eher nicht zu, 4 = teils-teils, 5 = stimme eher zu, 6 = stimme zu, 7 = stimme voll und ganz zu								
NÜTZ1	Die Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried verbessert meine Leistung bei Behördengängen.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
NÜTZ2	Die Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried bei meinen Behördengängen erhöht meine Produktivität.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
NÜTZ3	Die Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried steigert meine Effektivität bei meinen Behördengängen.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
NÜTZ4	Ich finde die Webseite der Stadt Wanfried für meine Behördengänge sehr nützlich.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
BED1	Meine Interaktion mit der Webseite der Stadt Wanfried ist klar und verständlich.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
BED2	Die Interaktion mit der Webseite der Stadt Wanfried erfordert keine große geistige Anstrengung von mir.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
BED3	Ich finde, dass die Webseite der Stadt Wanfried einfach zu bedienen ist.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>
BED4	Ich finde es einfach, die Webseite der Stadt Wanfried dazu zu bringen, das zu tun, was ich will, das sie tut.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	6 <input type="checkbox"/>	7 <input type="checkbox"/>

Abkürzung	Bezeichnung	Quelle(n)
NÜTZ	Nützlichkeit	(Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000)
BED	Bedienbarkeit	(Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000)

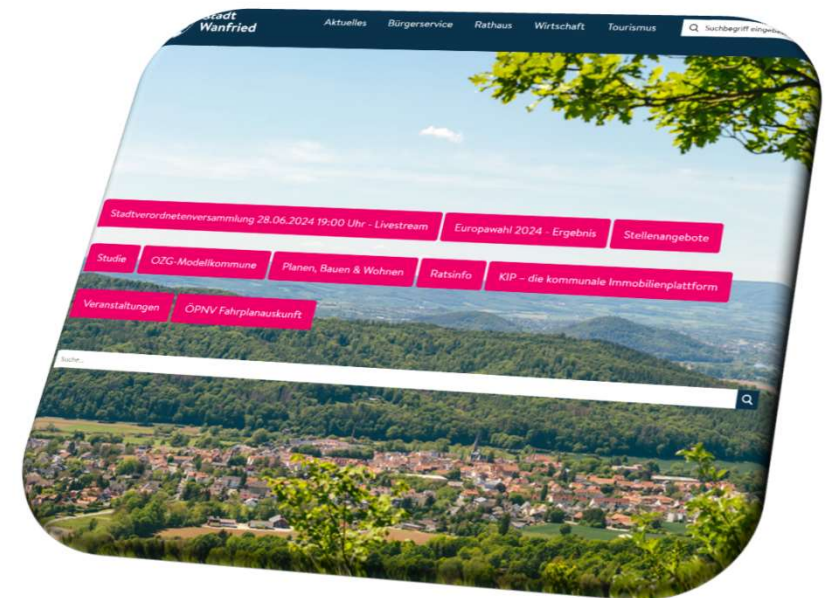
Teilnehmende der Umfrage

Demographie

Gültige Antworten	122
Geschlecht (m/w/d)	77/44/1
Altersspanne	20-85
Mittelwert (Alter)	54,63
Gebürtige Wanfrieder	52
Zugezogene	67
Mittelwert (Wohndauer)	32,75
Spanne (Wohndauer)	0-82

Ergebnisse

- 1 Wahrnehmung der Stadtwebseite
- 2 Gründe einer (Nicht-)Nutzung der Stadtwebseite
- 3 Wahrnehmung einzelner Verwaltungsdienstleistungen
- 4 Anregungen der Bürgerschaft



1 Wahrnehmung der Stadtwebseite

Mittelwerte

Nutzen	Benutzer- freundlichkeit	Einstellung gegenüber der Nutzung	Nutzungs- absicht	Verständ- lichkeit der Webseite*	IT-Expertise der Stadt Wanfried
4,78	4,93	5,54	5,44	2,49	4,81

Skala in der Umfrage: 1 = stimme überhaupt nicht zu, 2 = stimme nicht zu, 3 = stimme eher nicht zu, 4 = teils-teils, 5 = stimme eher zu, 6 = stimme zu, 7 = stimme voll und ganz zu

*Skala umgedreht

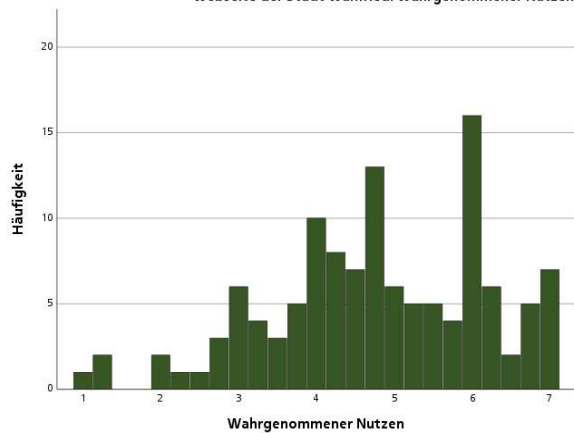
1 Wahrnehmung der Stadtwebseite (fortg.)

Häufigkeit der Antworten

Nutzen

Webseite der Stadt Wanfried: Wahrgenommener Nutzen

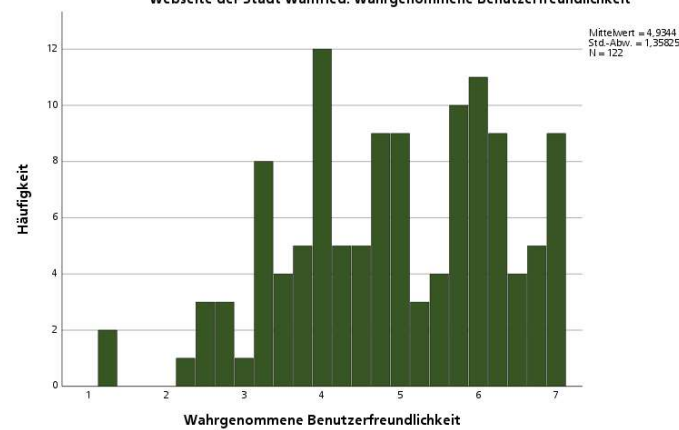
Mittelwert = 4,7869
Std.-Abw. = 1,38008
N = 122



Benutzerfreundlichkeit

Webseite der Stadt Wanfried: Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit

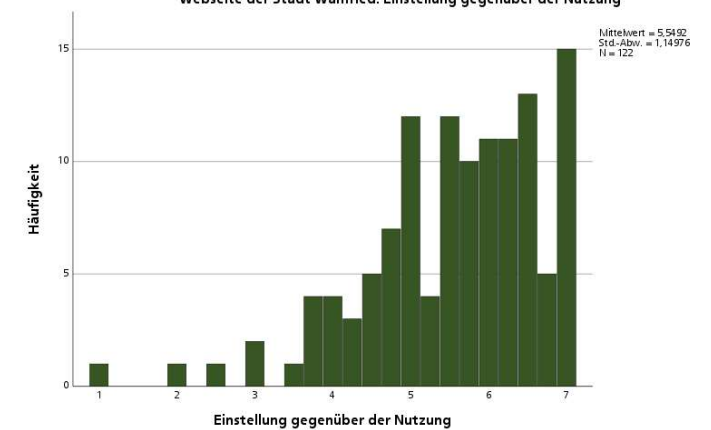
Mittelwert = 4,9344
Std.-Abw. = 1,35825
N = 122



Einstellung gegenüber Nutzung

Webseite der Stadt Wanfried: Einstellung gegenüber der Nutzung

Mittelwert = 5,5492
Std.-Abw. = 1,14976
N = 122



Skala in der Umfrage: 1 = stimme überhaupt nicht zu, 2 = stimme nicht zu, 3 = stimme eher nicht zu, 4 = teils-teils, 5 = stimme eher zu, 6 = stimme zu, 7 = stimme voll und ganz zu

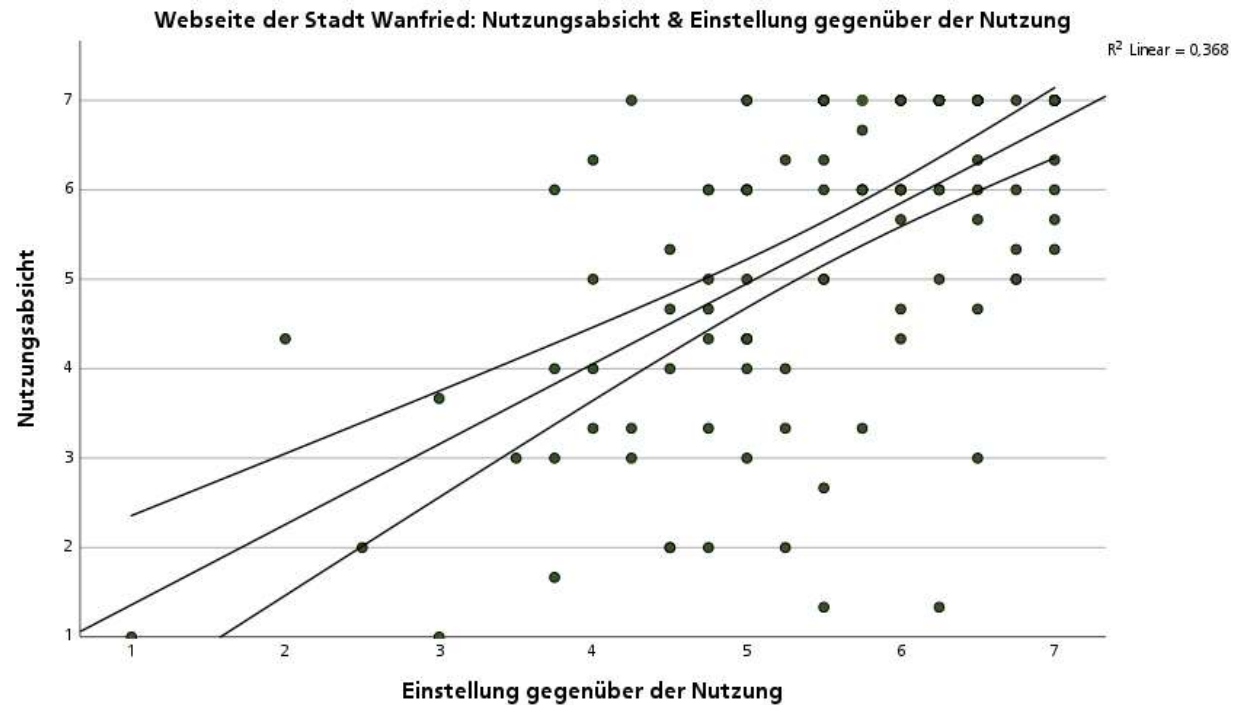
1 Wahrnehmung der Stadtwebseite (fortg.)

Zusammenfassung

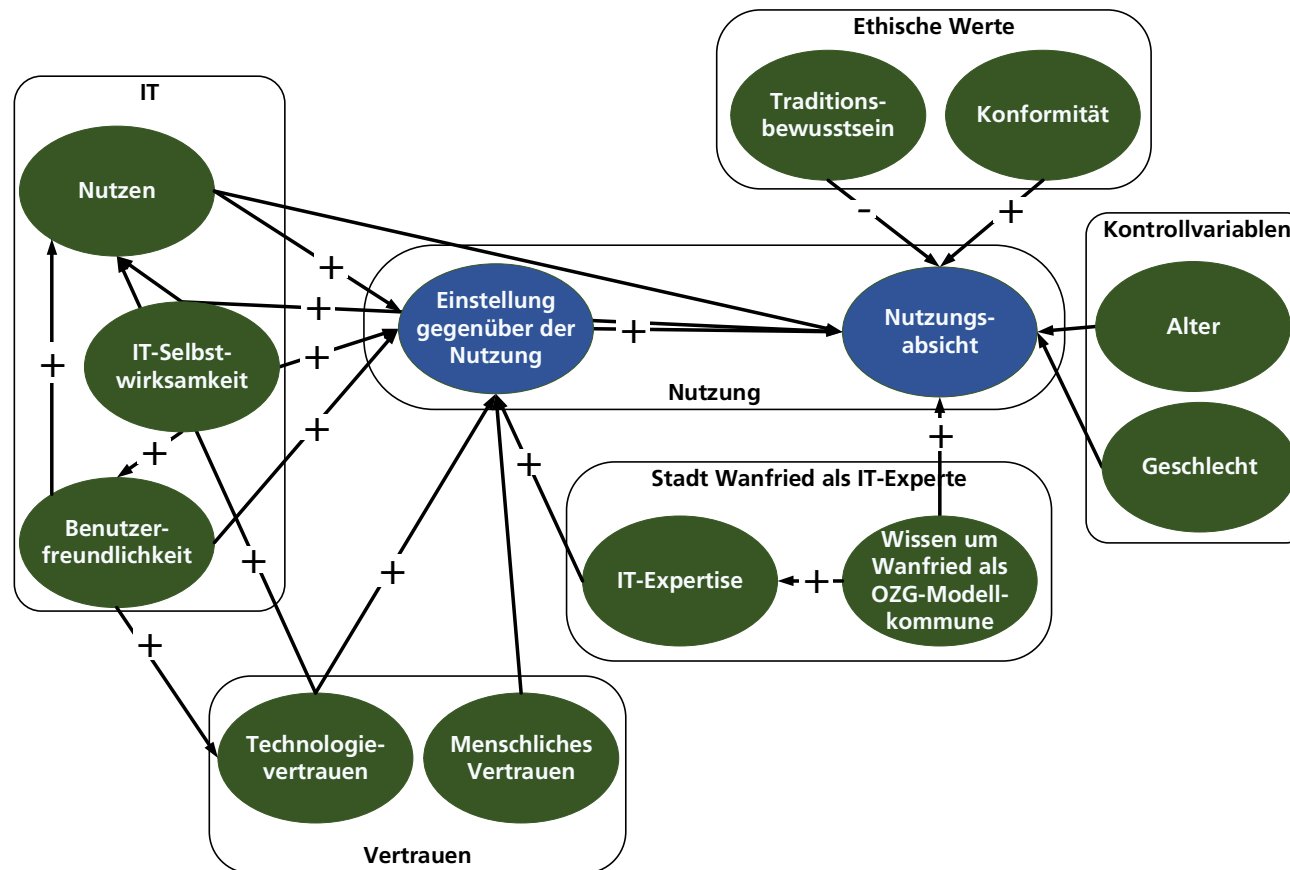
- Die Bürger*innen der Stadt **stimmten der Aussage eher zu**, dass die Webseite **nützlich** ist.
- Die Bürger*innen der Stadt **stimmten der Aussage eher zu**, dass die Webseite **benutzerfreundlich** ist.
- Die Bürger*innen der Stadt **stimmten der Aussage zu**, dass sie die Webseite **in Zukunft nutzen** werden.
- Die Bürger*innen der Stadt nehmen die **Nutzung** der Webseite **positiv** wahr.
- Die Bürger*innen der Stadt **stimmten der Aussage eher zu**, dass die Stadt Wanfried über **IT-Expertise** verfügt.
- Die Bürger*innen der Stadt **stimmten der Aussage nicht zu**, dass sie durch die Nutzung der Webseite **belastet werden**.
- Die Bürger*innen der Stadt **stimmten der Aussage zu**, dass die Webseite **vertrauenswürdig ist**.

2 Gründe einer (Nicht-)Nutzung der Stadtwebseite

Grundprinzip hinter der Statistik

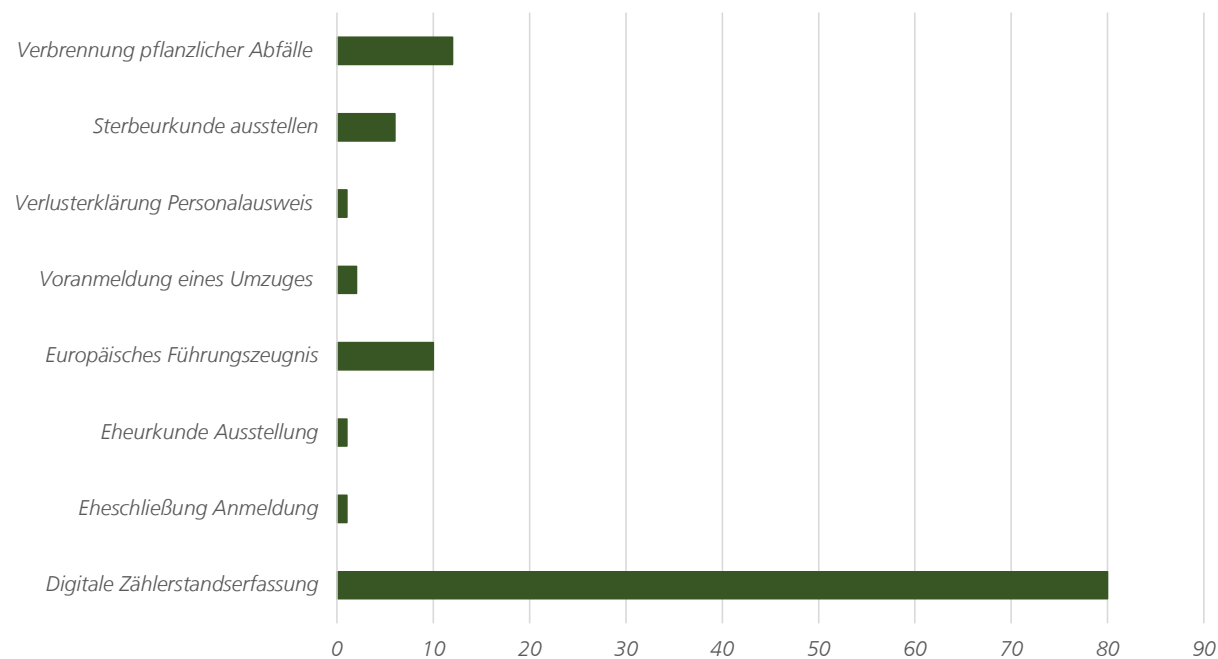


2 Gründe einer (Nicht-)Nutzung der Stadtwebseite (fortg.)



3 Wahrnehmung einzelner Verwaltungsdienstleistungen

Nutzungshäufigkeit unter den Teilnehmenden

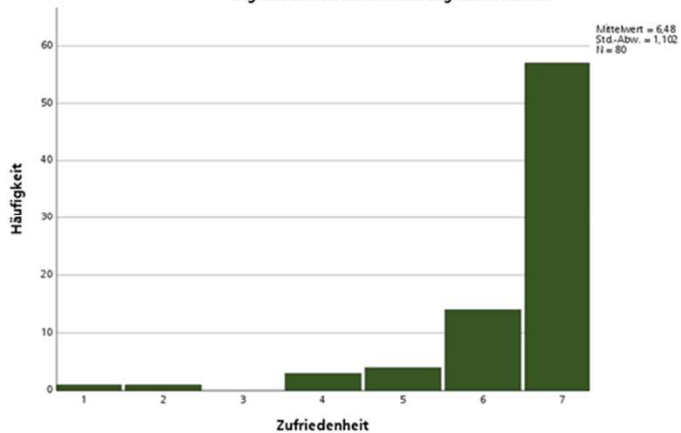


3 Wahrnehmung einzelner Verwaltungsdienstleistungen

Häufigkeit Zufriedenheit

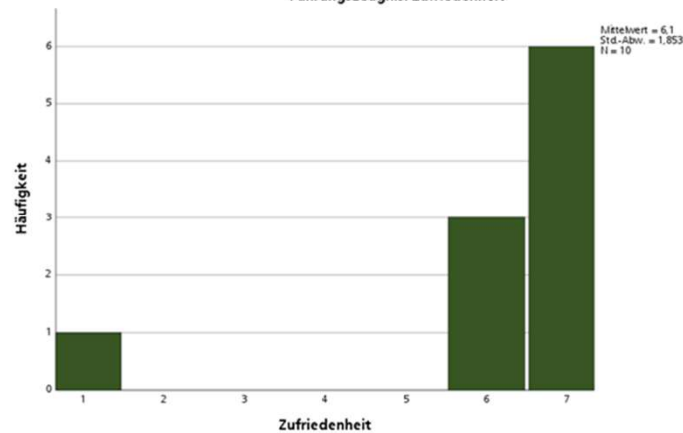
Zählerstandserfassung

Digitale Zählerstandserfassung: Zufriedenheit



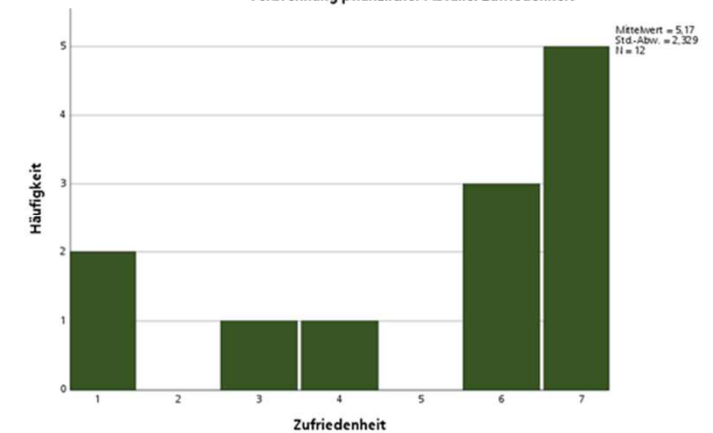
Führungszeugnis

Führungszeugnis: Zufriedenheit



Verbrennung pflanzlicher Abfälle

Verbrennung pflanzlicher Abfälle: Zufriedenheit

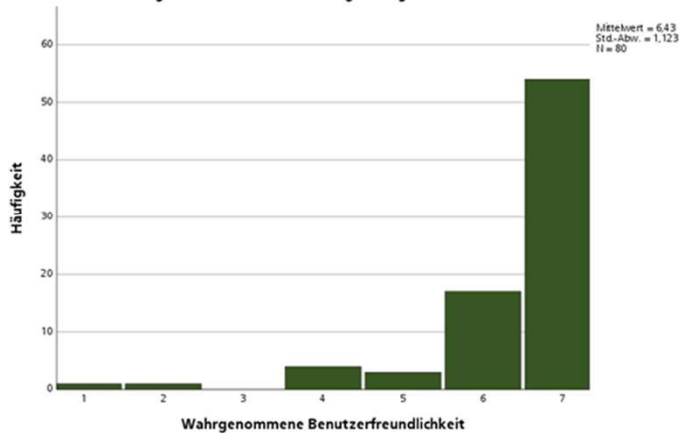


3 Wahrnehmung einzelner Verwaltungsdienstleistungen

Häufigkeit Benutzerfreundlichkeit

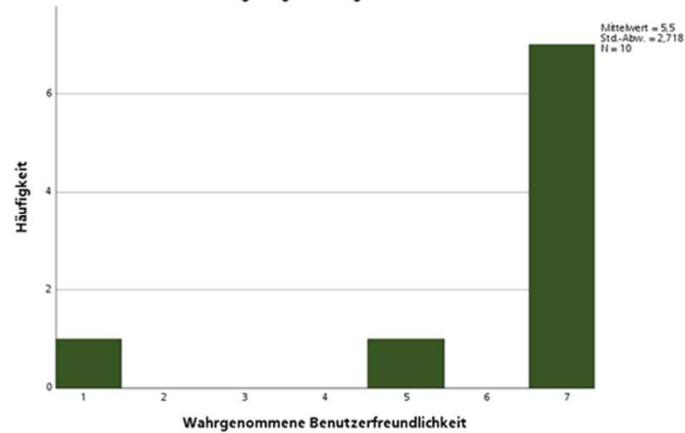
Zählerstandserfassung

Digitale Zählerstandserfassung: Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit



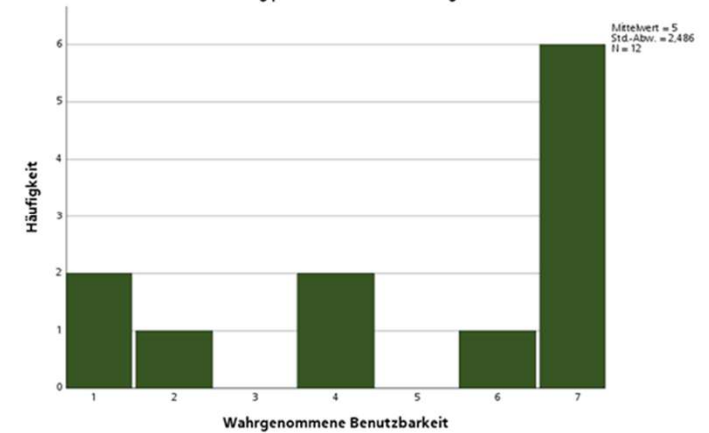
Führungszeugnis

Führungszeugnis: Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit



Verbrennung pflanzlicher Abfälle

Verbrennung pflanzlicher Abfälle: Wahrgenommene Benutzbarkeit



4 Anregungen der Bürgerschaft

Haben Sie Anmerkungen, wie die Webseite der Stadt Wanfried verbessert werden kann? (n = 50)

Rang	Kategorie	Anzahl der Nennungen
1	Übersicht	22
2	Erweiterung der Funktionalitäten	21
3	Download Portal mit wichtigen Dokumenten	8
4	Verbesserung der Suchfunktion	5
5	Verständlichere Sprache	3
6	Interaktion mit Mitarbeitern	3
7	Zufrieden so wie sie ist	2
8	Barrierefreiheit	1

4 Anregungen der Bürgerschaft (fortg.)

Welche Behördenleistungen sollten Ihrer Meinung nach online angeboten werden? (n = 91)

Rang	Behördenleistung	Anzahl der Nennungen
1	Personalausweis	17
2	Alle Leistungen sollten digitalisiert werden	14
3	Reisepass	12
4	Meldewesen	11
5	Zufrieden mit dem Angebot	9
6	Terminvereinbarung	8
7	Überblick	6
8	Steuern	5
9	Abfallwirtschaft	4
10	Videokonferenzen mit Mitarbeitern	4
11	Dokumentenbestellung	3
12	Kirchenein-/austritt	3
13	Infos über die Stadt / Überblick über aktuelle Aktivitäten	2
14	Bauantrag	1

Zentrale Ergebnisse & Handlungsempfehlungen

Verbesserungen

- Bedienbarkeit (z.B. Menüführung, Suchfunktion)
- Verständlichkeit (z.B. Alltagssprache)

Erweiterungen

- Aktuelles (z.B. Nachrichten, Sitzungen)
- Weitere digitale Verwaltungsdienstleistungen (abhängig von Umsetzbarkeit)
- Downloadverzeichnis (d.h. Dokumente an zentralem Ort)
- Balance aus Digitalisierung und persönlichem Kontakt (z.B. (Online-)Sprechstunde)
- Kommunikation der OZG-Modellkommune (z.B. Bekanntmachung, Fortschritte)

Kontakt



Univ.-Prof. Dr. Julia Krönung
Lehrstuhlinhaberin
julia.kroenung@fernuni-hagen.de

Dr. Markus Nöltner
Habilitation
markus.noeltner@fernuni-hagen.de

Christopher Kern (M.Sc.)
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
christopher.kern@fernuni-hagen.de

Florian Wetterling (M.A.)
Wissenschaftlicher Mitarbeiter
florian.wetterling@fernuni-hagen.de

Literatur

BMI. (2024). Dashboard Digitale Verwaltung. <https://dashboard.digitale-verwaltung.de>

Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.

Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186–204.