

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

# Bericht: Studie zu digitalen Verwaltungsdienstleistungen in Wanfried



**Stadt  
Wanfried**



**FernUniversität in Hagen**



Der **Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Gestaltung soziotechnischer Informationssysteme an der FernUniversität in Hagen** befasst sich damit, die Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft zu analysieren und diese Digitalisierung anhand verschiedener Methoden und Techniken auszugestalten. Forschung und Lehre befassen sich in erster Linie mit dem Umgang von Menschen mit IT in ihrem Alltag, sowie mit der Ausgestaltung dieser IT-Systeme.

Dabei sind vor allem die Schwerpunktthemen digitale Diversität, digitale Ethik und digitale Assistenz von Interesse. Der Fokus des Fachgebietes liegt hierbei auf den Abstimmungsprozessen zwischen Menschen und Systemen in unterschiedlichen Kontexten.

im Bereich der digitalen Diversität wird in verschiedenen Projekten zu digital diskriminierten Personengruppen geforscht, zum Beispiel in Bezug auf Frauen in IT-Berufen oder hinsichtlich digitaler Inklusion älterer Menschen. Der Bereich digitale Ethik deckt die ethischen Implikationen der Ausgestaltung sowie den ethischen Umgang mit IT-Systemen ab. Im Bereich digitale Assistenz wird die ganzheitliche Ausgestaltung digitaler Prozesse betrachtet, um sicherzustellen, dass sie für alle Nutzergruppen zugänglich gemacht werden.

Die Forschungsschwerpunkte des Lehrstuhles sind:

- Digitale Assistenz
- Psychophysiologie in der IT-Nutzung
- E-Government
- Frauen in IT-Berufen
- Inklusion älterer Menschen
- Digitale Ethik

## Inhalt

Projektbeschreibung und -zielsetzung.....	5
IT-Akzeptanz und Inklusion.....	5
Akzeptanz-Studie für E-Government-Serviceleistungen in der Stadt Wanfried.....	6
Informationen zur Datenerhebung .....	8
Allgemeine Informationen zur Webseite der Stadt Wanfried .....	11
Das Leben in der Stadt Wanfried .....	22
Digitale Verwaltungsdienstleistungen in der Einzelbetrachtung .....	27
Strukturgleichungsmodellierung .....	35
Auswertung der Freitextfelder .....	37
Handlungsempfehlungen und abschließende Bemerkungen .....	43
Ausblick: .....	46
Literaturverzeichnis: .....	47

## Projektbeschreibung und -zielsetzung

Digitale Technologien verändern tiefgreifend, wie wir am öffentlichen Leben teilnehmen (BfIT, 2022). Internetbasierte Dienste und Webseiten öffentlicher Institutionen – im Allgemeinen unter dem Begriff E-Government zusammengefasst (Belanger & Carter, 2012) – ermöglichen Verwaltungsdienste unabhängig von Zeit und Raum. Seit Inkrafttreten des „Gesetzes zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen“ (OZG) verpflichten sich deutsche Behörden parallel zu den herkömmlichen, auch elektronische Dienstleistungen für die Bürger\*innen zur Verfügung zu stellen (BMJV, 2017). In der Verwaltung resultiert eine solche digitale Transformation in Effizienzgewinnen (Fromm et al., 2015), allerdings bleiben hierbei digital-benachteiligte Bürger\*innen wie beispielsweise ältere Menschen oder Menschen mit Behinderung oftmals außen vor (Pethig & Kroenung, 2019). Indem digital-benachteiligte Bürger\*innen internetbasierte E-Government-Dienste meiden, ziehen sie sich zunehmend aus dem öffentlichen Leben zurück und wirken ihrer sozialen Inklusion durch Informationstechnologie (IT) (Hsieh et al., 2008; Hsieh et al., 2011) entgegen.

Um die Nutzung von E-Government-Diensten durch die Gemeinschaft der Bürger\*innen auf kommunaler Ebene zu untersuchen, wurde eine Akzeptanz-Studie über ausgewählte E-Government-Dienste der Stadt Wanfried durchgeführt. Dabei wurden unterschiedliche Einflussfaktoren ermittelt, die die Bürger\*innen der Stadt Wanfried zu einer Nutzung oder Nichtnutzung der Dienstleistungen veranlassen. Ebenfalls wurde ein Augenmerk auf digital benachteiligte Bürger\*innen gelegt, da diese Dienstleistungen jedem zur Verfügung stehen sollen.

*Ziel ist, eine Akzeptanz-Studie über ausgewählte E-Government-Dienste durchzuführen, die Gründe für die (Nicht-)Nutzung der Dienste ermittelt und Implikationen der Dienste für soziale Inklusion herausarbeitet.*

## IT-Akzeptanz und Inklusion

Für die Akzeptanz von E-Government wurden im Allgemeinen grundlegende, überwiegend auf das Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) zurückgehende Faktoren bestätigt. Zu diesen Faktoren gehören bspw. Selbsteffizienz, Vertrauen und zwischenmenschlicher Einfluss (Hung et al., 2006), sowie Nützlichkeit (Powell et al., 2012) und Bedienbarkeit (Jeyaraj et al., 2006). Wie sich diese Faktoren auf die Nutzung von kommunalen E-Government-Diensten im Zuge des OZG auswirken, ist jedoch weitestgehend unbekannt, da hierbei auch individuelle lokale Gegebenheiten berücksichtigt werden müssen.

Im Hinblick auf ihre Wirkungsweise unterscheiden sich die Faktoren in sogenannte ermöglichende und hemmende Faktoren (Cenfetelli, 2004; Cenfetelli & Schwarz, 2011). Ermöglichende Faktoren, wie beispielsweise die Bedienbarkeit von IT, fördern oder behindern abhängig von ihrer Valenz die Nutzung der IT. Im Gegensatz dazu wirken hemmende Faktoren ausschließlich einer Nutzung entgegen (Cenfetelli, 2004; Venkatesh & Brown, 2001). Hemmende Faktoren sind für digital Benachteiligte Bürger\*innen von

besonderer Bedeutung, da sie Barrieren für Nutzung und Teilhabe in der eigenen Gemeinde darstellen, die es im Zuge des OZG abzubauen gilt. Daher ist prinzipiell erforderlich, bei der Untersuchung kommunaler Dienste auch hemmende Faktoren, wie Angst im Umgang mit Computern (Powell et al., 2012) oder Kosten (Phang et al., 2006), einzubeziehen.

Die Akzeptanz-Studie baut auf den Erkenntnissen dieser breiten und etablierten wissenschaftlichen Basis auf und erweitert sie um Faktoren, die in kommunalem E-Government voraussichtlich eine besondere Rolle spielen. Das Forschungsmodell zur Erreichung der im vorigen Abschnitt beschriebenen Zielsetzung ist speziell auf die Anforderungen der Stadt Wanfried angepasst.

### **Akzeptanz-Studie für E-Government-Serviceleistungen in der Stadt Wanfried**

Das Projekt teilte sich in drei Arbeitspakete (AP) auf, in denen Fragebögen konzipiert, die Befragungen durchgeführt und anschließend ausgewertet wurden. AP1 beschäftigte sich mit der Vorbereitung des Projektes, der Auswahl der zu betrachtenden E-Government-Serviceleistung und der Konzeption der Fragebögen. Die Auswahl der zu untersuchenden E-Government-Dienste erfolgte während der Projektvorbereitung in Absprache mit Vertretern der Stadt Wanfried. Dabei wurde der Fokus zunächst auf die Webseite der Stadt Wanfried als zentraler Knotenpunkt für die digitalen Verwaltungsdienstleistungen oder E-Services und als Informationsbereitsteller gelegt. Ebenso wurden Wahrnehmung der befragten Personen zu sich selbst als Wanfriedler\*in, sowie das Wissen um Wanfried als OZG Modellkommune abgefragt. Im Detail wurden neun E-Services hinsichtlich der Wahrnehmung durch die Nutzer\*innen untersucht – diese neun E-Services wurden in Zusammenarbeit mit der Stadt Wanfried ausgewählt, da dort bereits erste Nutzungserfahrungen vorliegen. Im Hinblick auf inklusive Dienste wurden die zu betrachtenden Variablen so gewählt, dass sowohl die IT-Akzeptanz als auch die Einbeziehung von digital-benachteiligten Personen berücksichtigt wurden.

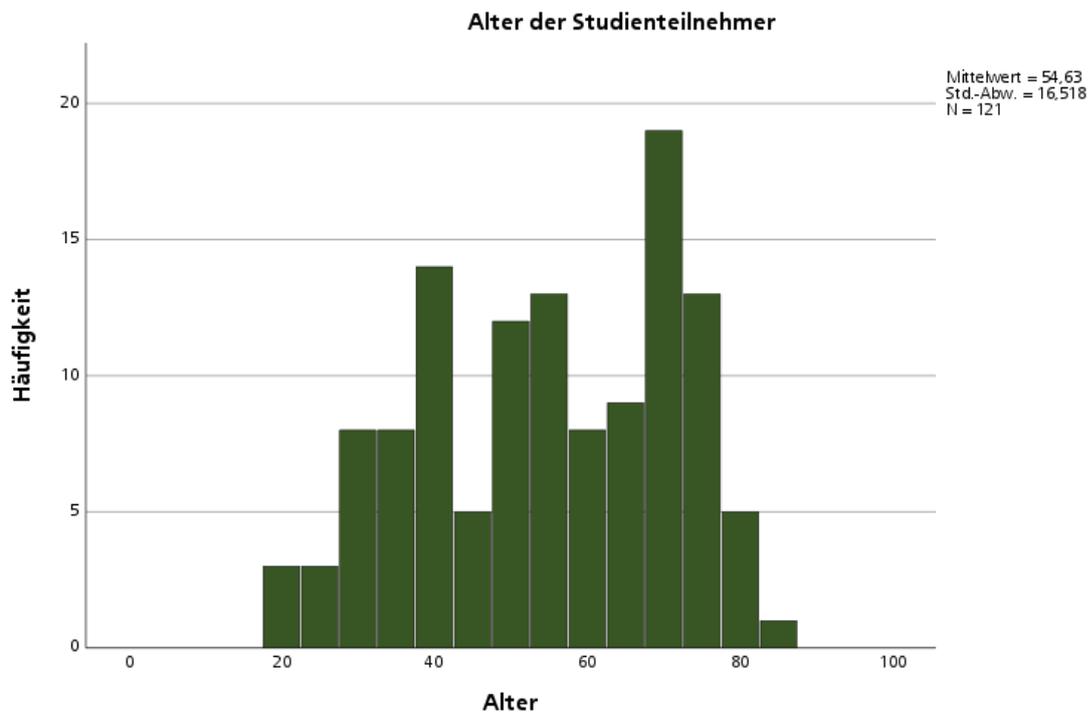
AP2 beinhaltete die Durchführung der Befragungen. Die Datenerhebung lief vom 12.01.2023 bis zum 24.02.2023. Die Akzeptanz-Studie wurde in erster Linie digital durchgeführt, wobei auch eine papierbasierte Version zur Verfügung stand. Allerdings entschlossen sich alle Teilnehmer\*innen der Studie die digitale alternative, die über einen Link und einen QR-Code verbreitet wurde, zu nutzen. Die Stadt stellte den Link zur Umfrage auf der Webseite zur Verfügung, machte in lokalen Zeitungen und bei Veranstaltungen auf die Umfrage aufmerksam und verteilte mit einem QR-Code, der zur Umfrage führte, bedruckte Flyer an die einzelnen Haushalte. Die FernUniversität in Hagen übernahm die digitale Implementierung der Online-Umfrage und stellte der Stadtverwaltung Wanfried eine Datei zum Druck der Papier-Fragebögen zur Verfügung. Die Mitarbeiter\*innen der Stadt Wanfried wurden nach Erstellung des Fragebogens durch Mitarbeiter\*innen der Universität in dessen Durchführung? geschult. Die Stichprobe der Datenerhebung umfasst nach Datenbereinigung 122 Bürger\*innen der Stadt Wanfried.

In AP3 wurde der erhobene Datensatz mit statistischen Methoden (z.B. Strukturgleichungsmodellierung (Chin & Marcoulides, 1998) ausgewertet und in einem Abschlussbericht zusammengefasst.

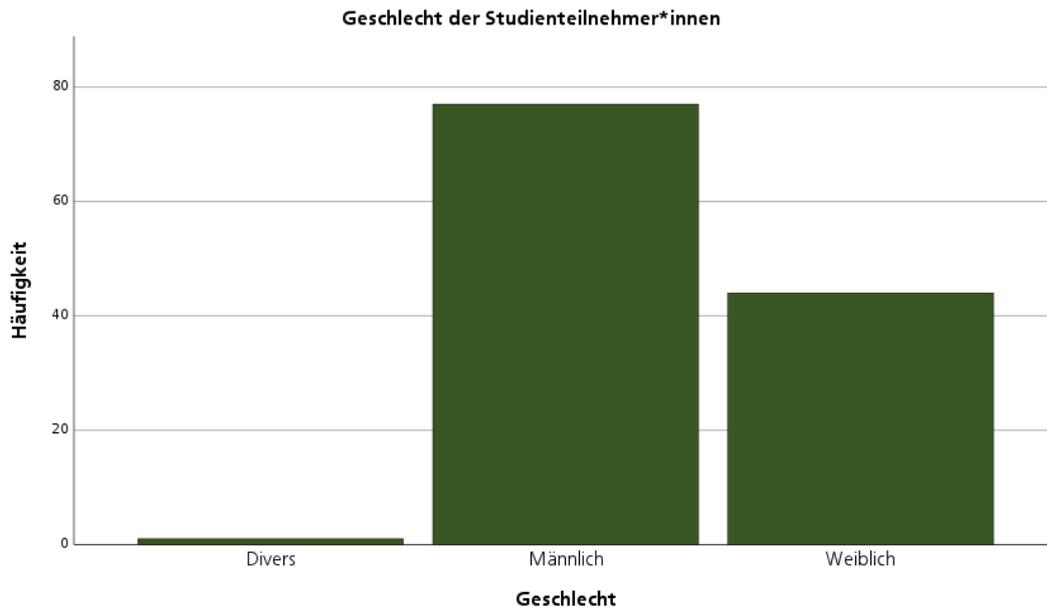
Die Ergebnisse der Akzeptanz-Studie können von der Stadt Wanfried zur Evaluation der Nutzung ihrer Serviceleistung sowie zur Information der Bürger\*innen über die örtliche Implementierung genutzt werden. Dabei können Erkenntnisse über die Resonanz bei den Bürgern\*innen, wie zum Beispiel die Wahrnehmung der Serviceleistungen und die Gründe für deren Nutzung oder Nichtnutzung, dargelegt werden. Ebenfalls kann die Inklusion digital-benachteiligter Bürger\*innen nachvollzogen werden. Die Universität nutzt die Erkenntnisse zur Erstellung eines Kurzberichts über das Forschungsprojekt und zur Einreichung eines Manuskriptes auf einer wissenschaftlichen Konferenz der Wirtschaftsinformatik.

## Informationen zur Datenerhebung

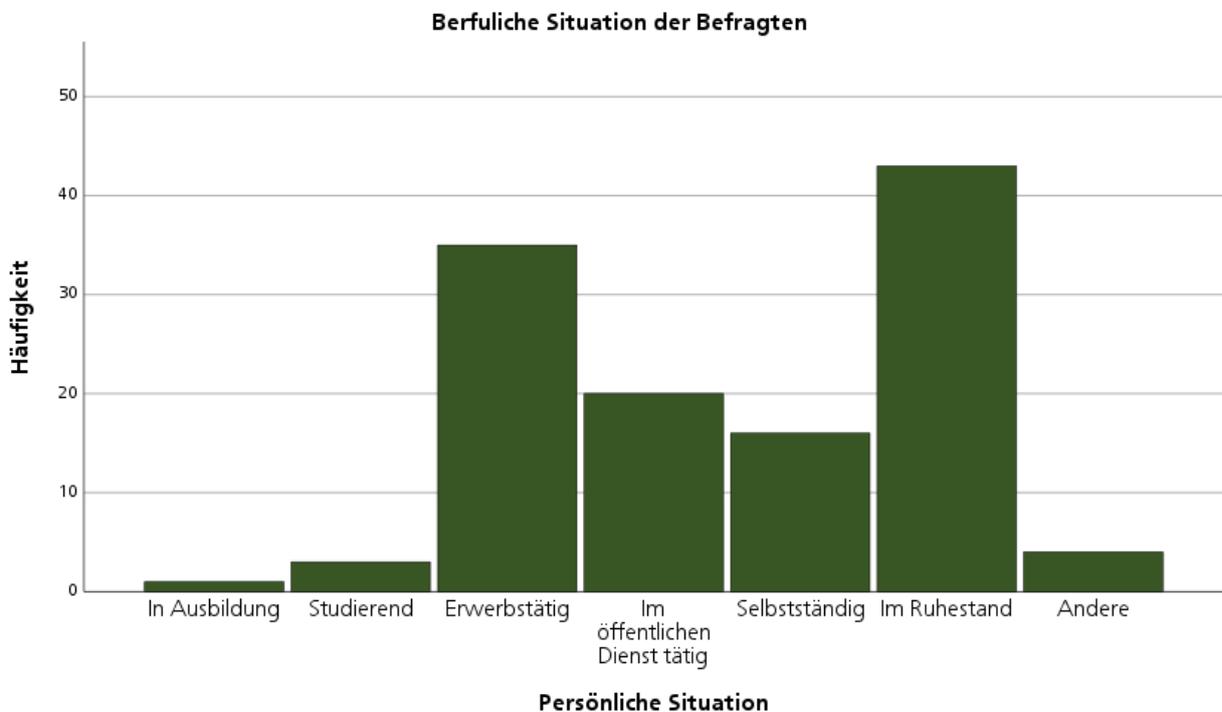
Der final ausgewertete Datensatz umfasst eine Stichprobe von 122 Studienteilnehmer\*innen (Befragte). Die Altersverteilung der Befragten hat nach der Bereinigung des Samples insgesamt 121 Teilnehmer eingeschlossen. Der Mittelwert des Alters in der Stichprobe beträgt 54,63 Jahre. Die Verteilung zeigt eine Häufung von Teilnehmer\*innen in der Altersgruppe von ca. 40 Jahren sowie im Rentenalter. Es konnte keine befragte Person unter 20 Jahren und über 85 Jahren identifiziert werden.



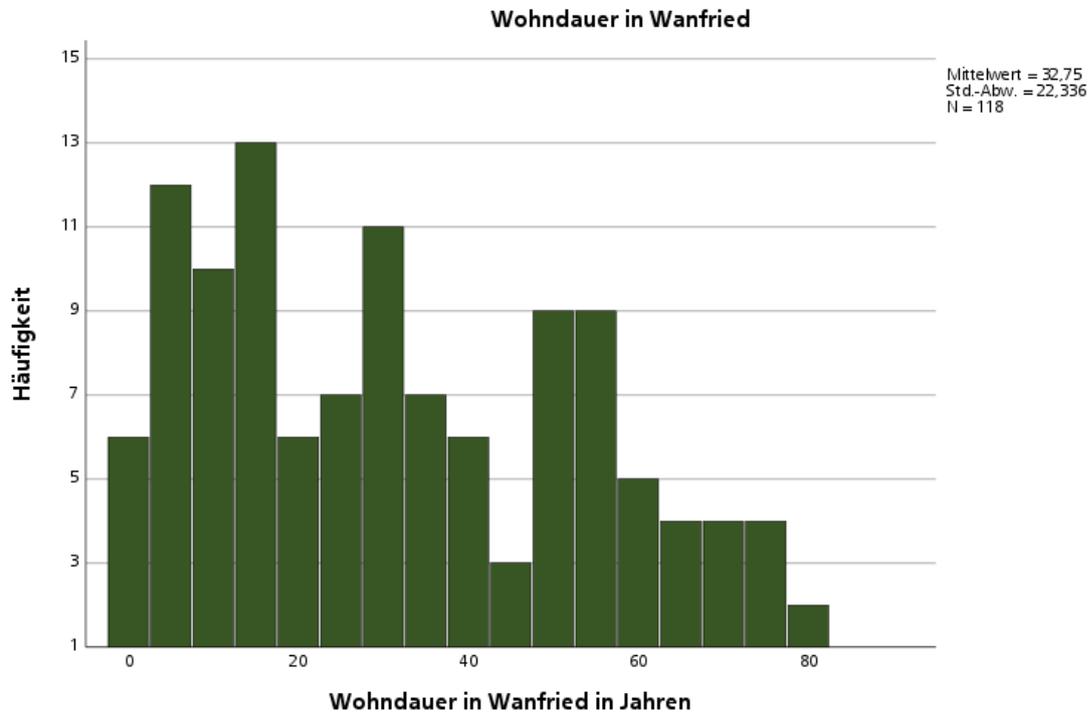
Die Mehrheit der Befragten gab an, männlichen Geschlechts zu sein, eine Person wählte die Auswahlmöglichkeit „Divers“. 77 Befragte Personen wählten die Option „Männlich“, 44 die Option „Weiblich“.



Hinsichtlich der beruflichen Situation der Befragten wurden neun Auswahloptionen angegeben. Zwei davon, namentlich „nicht erwerbstätig“ und „die Schule besuchend“ wurden von keiner befragten Person ausgewählt. Die Möglichkeit „in Ausbildung“ wurde einmal gewählt, „Studierend“ dreimal, „Erwerbstätig“ 35-mal, „im öffentlichen Dienst tätig“ 20-mal, „Selbstständig“ 16-mal, „im Ruhestand“ 43-mal und „Andere“ 4-mal. Die Auswahlmöglichkeit „Andere“ wurde in drei Fällen spezifiziert, in der Mehrheit der Fälle als eine Kombination aus Erwerbstätig und Nebenerwerbstätigkeit – in einem Fall wurde „Hausfrau“ angegeben.



Die Wohndauer in Jahren wurde ebenfalls abgefragt. Hier waren von den 122 Werten zwei nicht verwertbar. Der Mittelwert liegt bei 32,75 Jahren, der Median bei 30 Jahren. 14 und 30 Jahre sind die häufigsten genannten Wohndauern, die Schiefe von 0,373 zeigt eine rechtsschiefe Verteilung und deutet damit darauf hin, dass die Mehrheit der Befragten Personen noch nicht sehr lange in der Stadt Wanfried wohnhaft ist.



## **Allgemeine Informationen zur Webseite der Stadt Wanfried**

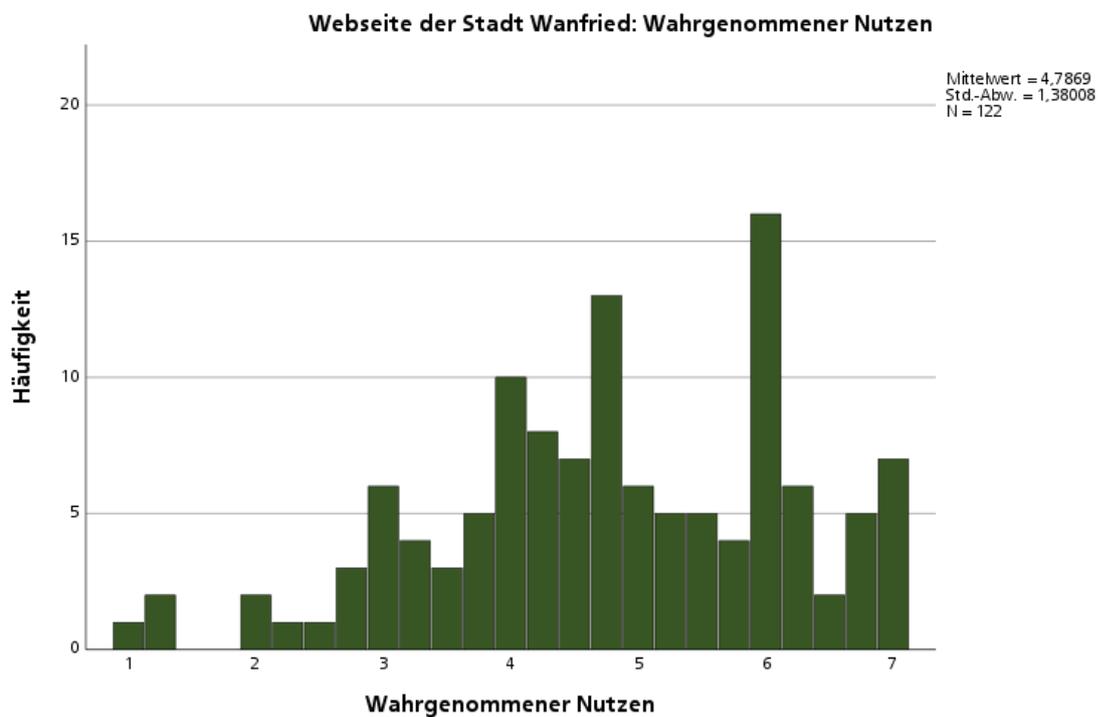
Die Umfrageteilnehmer\*innen wurden in Bezug auf die Webseite der Stadt Wanfried auf verschiedene Gesichtspunkte hin befragt. Allgemein wurden wahrgenommener Nutzen, wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit, die Einstellung gegenüber der Nutzung sowie die Nutzungsabsicht mittels verschiedener Fragebogenitems abgefragt. Zusätzlich dazu wurden die Verständlichkeit der Webseite der Stadt Wanfried, aber auch Risiken für die Privatsphäre, das menschliche Vertrauen in die Mitarbeiter der Stadt Wanfried, das Vertrauen in die Webseite der Stadt Wanfried sowie das Technologievertrauen abgefragt.

Dabei wurden verschiedene Aussagen aufgestellt und die Umfrageteilnehmer\*innen sollten angeben, inwieweit sie diesen Aussagen zustimmen oder nicht. Sofern nicht anders gekennzeichnet wurde in der Umfrage die folgende Skala verwendet: 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.

Die einzelnen Konstrukte werden zunächst deskriptiv dargestellt, um die Verteilung der Antworten der 122 befragten Personen zu skizzieren. Im weiteren Verlauf werden einige Korrelationen der Konstrukte untereinander aufgestellt, um Implikationen abzuleiten.

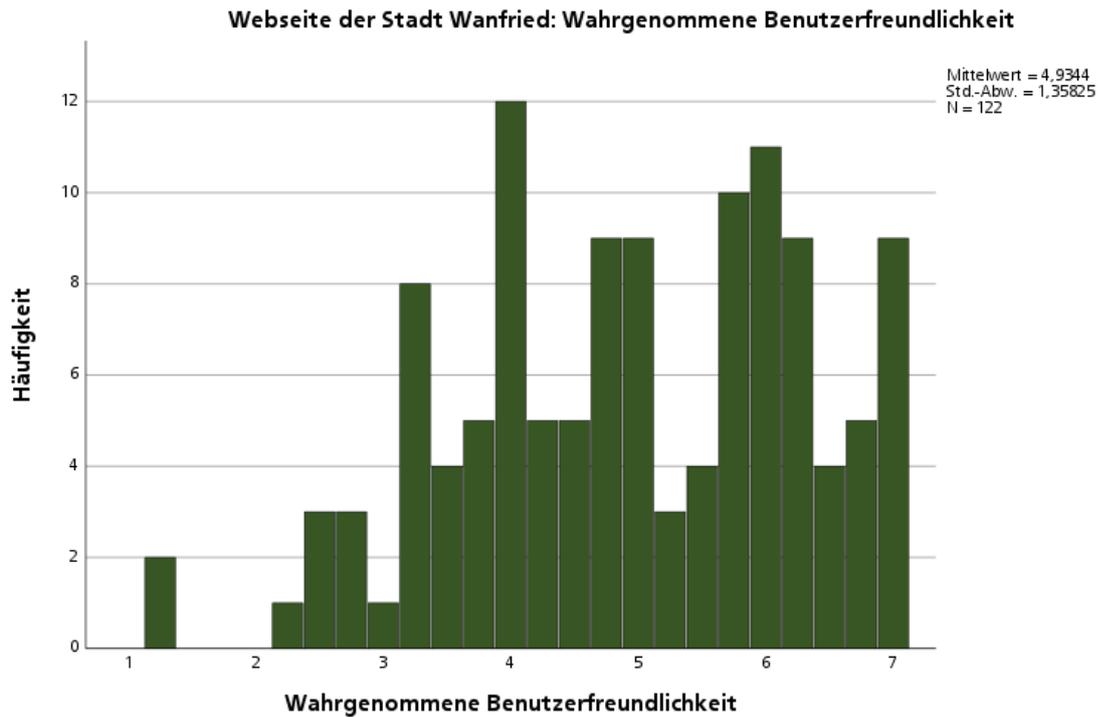
Der **wahrgenommene Nutzen** beschreibt die Tendenz von Personen eine Anwendung nutzen oder nicht nutzen zu wollen, je nachdem ob sie glauben, damit eine Aufgabe besser erfüllen zu können oder nicht. Bei der Webseite der Stadt Wanfried wurden als Aufgabe Behördenangelegenheiten abgefragt.

Der wahrgenommene Nutzen der Webseite der Stadt Wanfried wurde mit einem Mittelwert von 4,7869 und einem Median von 4,7500 bewertet. Verwendet wurden für die Befragung Items wie „Die Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried verbessert meine Leistung bei Behördengängen“. Schiefe -0,414 zeigt eine leicht linksschiefe Verteilung. Daraus lässt sich folgern, dass die Mehrheit der befragten Personen die Webseite als eher nützlich einstuft.



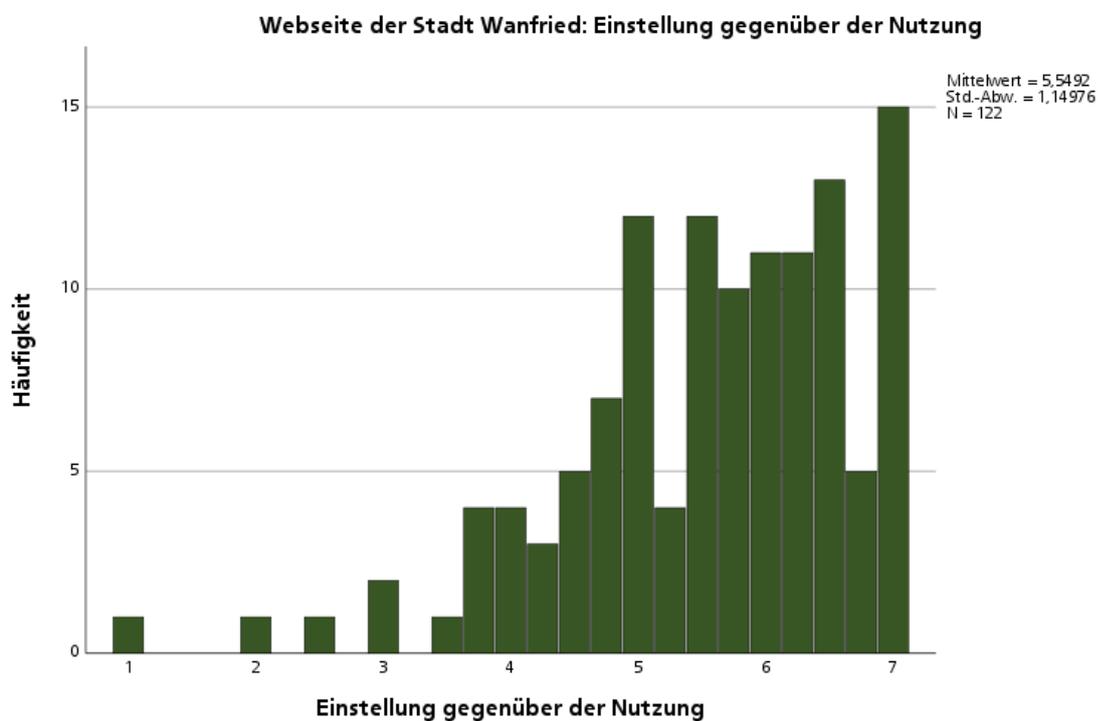
Die **wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit** beschreibt, ob Personen die Webseite als einfach oder schwierig zu benutzen auffassen und ob der, durch die Webseite generierte Nutzen die Schwierigkeit der Benutzung aufwiegt.

Die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit der Webseite der Stadt Wanfried weist einen Mittelwert von 4,9344 und einen Median von 5,00 auf. Sie wurde mit Items wie „Meine Interaktion mit der Webseite der Stadt Wanfried ist klar und verständlich“ gemessen. Die Verteilung weist eine Schiefe von -0,358 und ist damit leicht linksschief. Die Webseite der Stadt Wanfried wird dementsprechend als eher benutzerfreundlich bewertet.



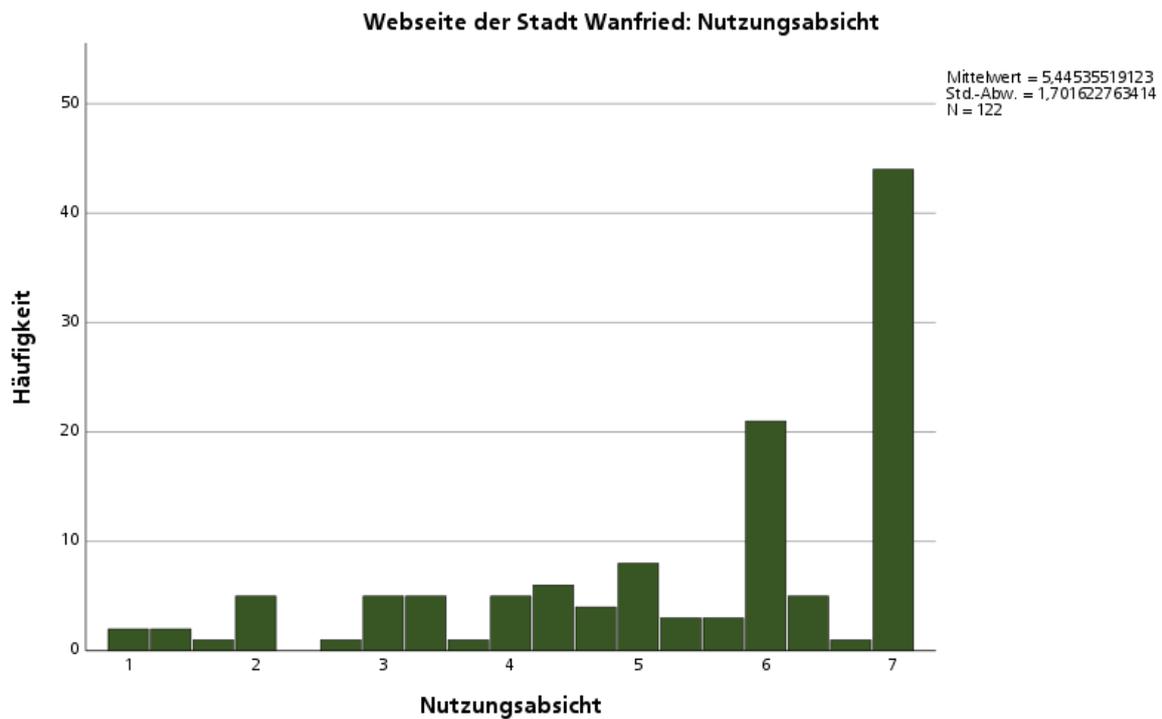
Die **Einstellung gegenüber der Nutzung** besagt, wie sehr eine Person ein bestimmtes Objekt, hier die Webseite der Stadt Wanfried, mag oder nicht mag. Die Einstellung gegenüber der Nutzung misst den Grad der emotionalen Zuneigung zu einem Objekt, sie besteht aus einer kognitiven und einer affektiven Komponente. Die Einstellung gegenüber der Nutzung wurde mittels semantischer Differenziale gemessen. Hier wurden Aussagen wie „Ich denke, die Webseite der Stadt Wanfried zu nutzen ist eine ... Idee.“ Mit Wortpaaren wie „sehr dumme“ und „sehr kluge“ kombiniert. Die Skala der Zustimmung entspricht den zuvor verwendeten Siebenpunkteskalen

Die Einstellung gegenüber der Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried wies einen Mittelwert von 5,5492 und einen Median von 5,7500 auf. Die Verteilung ist mit einer Schiefe von -1,076 linksschief. Die Umfrageteilnehmer\*innen weisen eine positive Einstellung gegenüber der Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried auf.

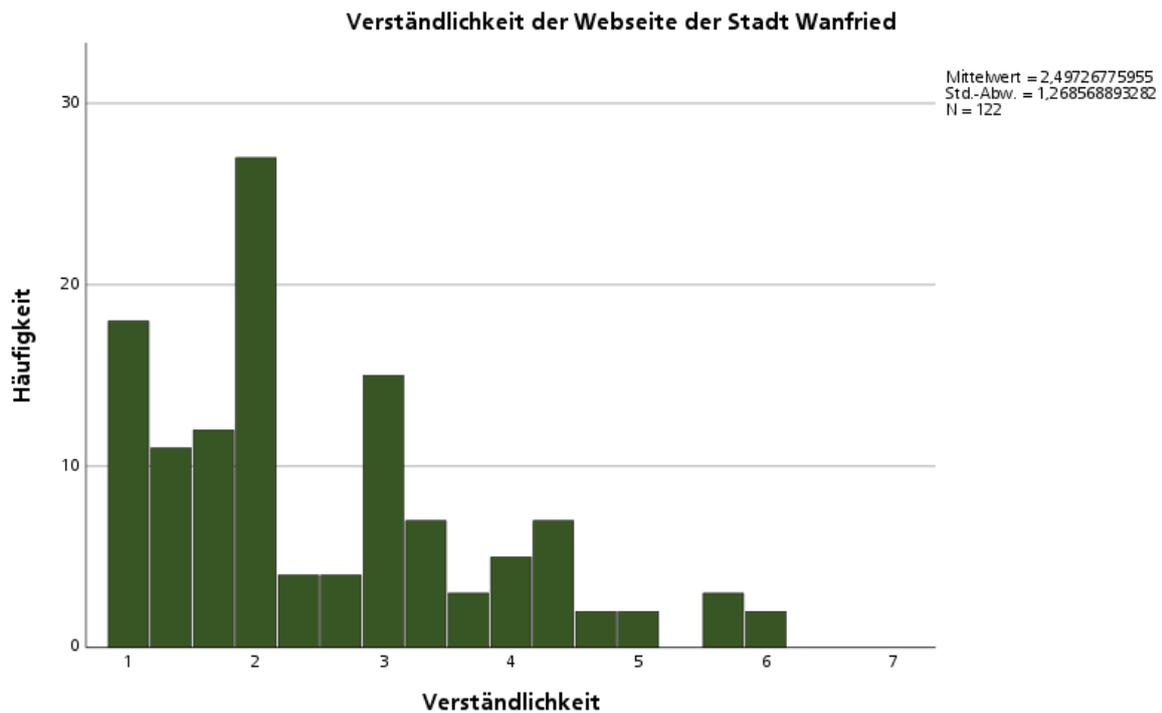


Die **Nutzungsabsicht** beschreibt, inwieweit eine Person bewusst gewillt ist ein Objekt, hier die Webseite der Stadt Wanfried, in Zukunft zu nutzen.

Die Nutzungsabsicht gegenüber der Webseite der Stadt Wanfried wurde mit Items wie „Ich beabsichtige die Webseite der Stadt Wanfried in Zukunft zu nutzen.“ gemessen. Die Verteilung weist einen Mittelwert von 5,4454 und einen Median von 6,000 auf. Die Schiefe von -0,976 weist auf eine linksschiefe Verteilung hin. Die Nutzungsabsicht ist seitens der befragten Personen als positiv zu werten.

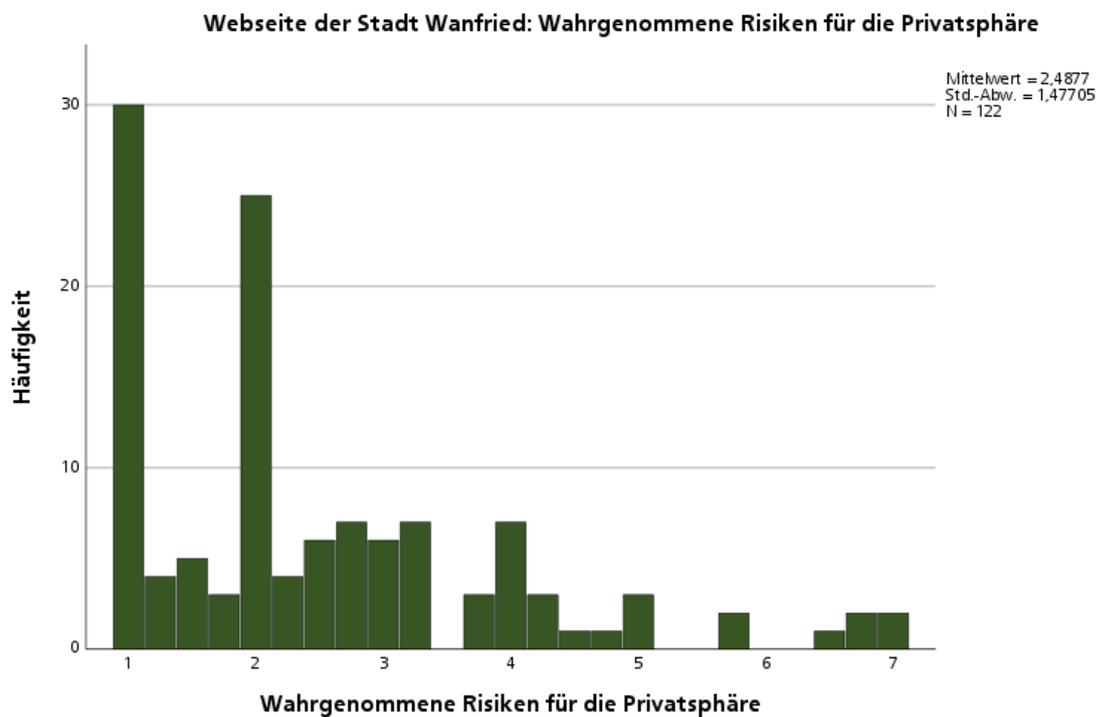


Die **Verständlichkeit** bezieht sich auf die Komplexität der verwendeten Worte und der inhaltlichen Konzepte der Webseite. Die Verständlichkeit der Webseite der Stadt Wanfried wurde mit Items wie „Wie leicht ist es, die Sprache der Webseite der Stadt Wanfried zu verstehen?“ abgefragt. Die Skala war wie bei den vorigen Konstrukten auch eine Siebenpunkte-Likert-Skala, allerdings wurde sie mit den Differenzialen „Extrem Einfach (1)“ und „Extrem Schwierig (7)“ beschrieben. Die Stichprobe weist einen Mittelwert von 2,49726 und einen Median von 2,000 auf. Mit einer Schiefe von 0,891 ist die Verteilung rechtsschief. Es lässt sich daraus folgern, dass die Mehrheit der befragten Personen die Webseite der Stadt Wanfried als eher verständlich erachtet.



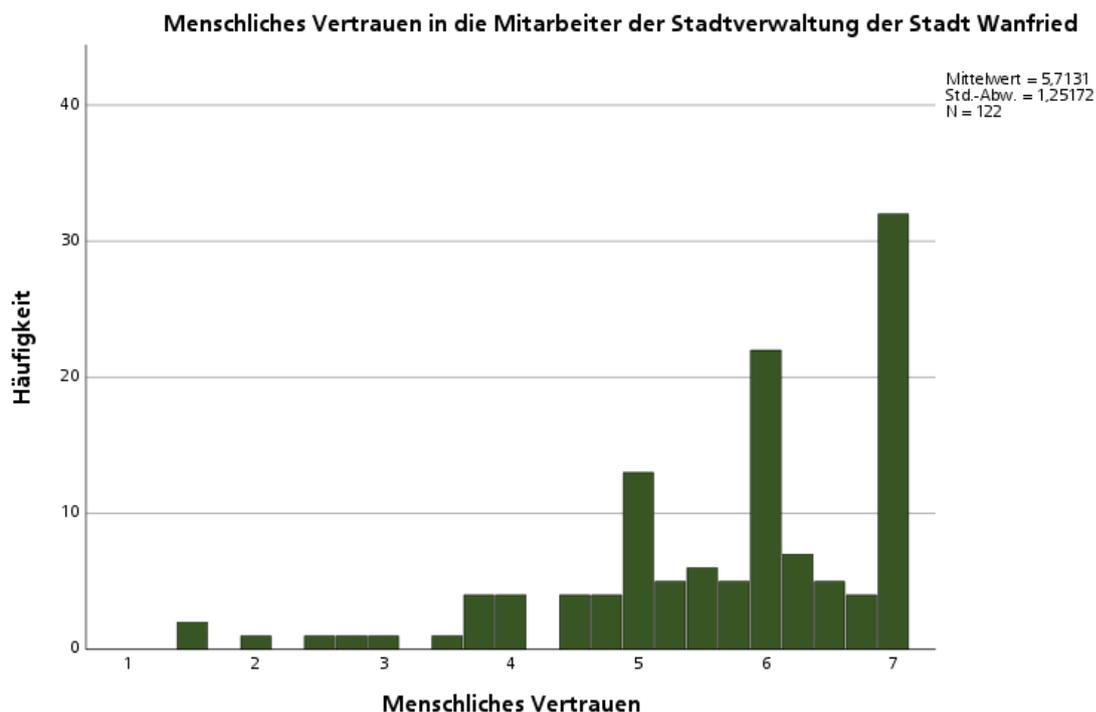
Die **wahrgenommenen Risiken für die Privatsphäre** bei der Nutzung der Webseite der Stadt Wanfried beschreiben verschiedene subjektive Risiken seitens der potenziell nutzenden Personen. Hierbei kann es sich bspw. um die Sorge vor Enthüllung von persönlichen Informationen oder den Kontrollverlust über eingespeicherte Daten handeln.

Die Risiken wurden unter anderem mit Items wie „Persönliche Informationen könnten von der Webseite der Stadt Wanfried missbräuchlich verwendet werden“ gemessen. Dementsprechend ist eine Antwort von „stimme überhaupt nicht zu“ in diesem Kontext so zu verstehen, dass die Befragten Personen von der Webseite der Stadt Wanfried als geringes Risiko für ihre Privatsphäre wahrnehmen. Die Stichprobe besitzt einen Mittelwert von 2,4887 und einen Median von 2,000. Mit einer Schiefe von 1,239 ist die Verteilung rechtsschief. Es lässt sich folgern, dass die befragten Personen Risiken für ihre Privatsphäre seitens der Webseite der Stadt Wanfried als eher gering wahrnehmen.



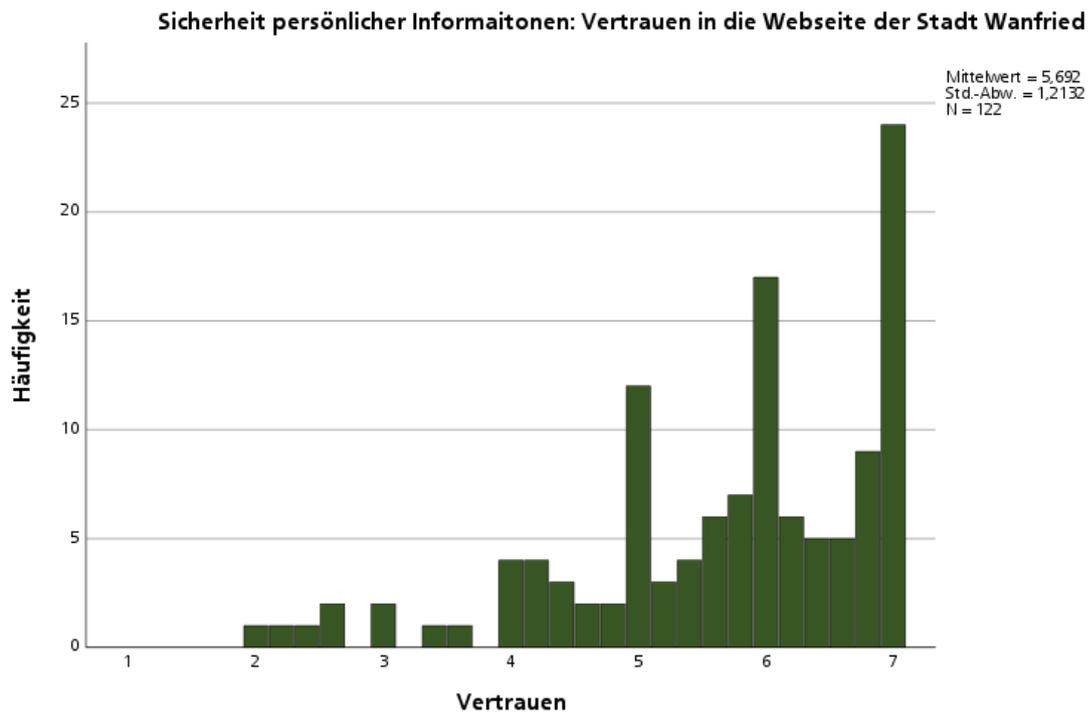
Das **menschliche Vertrauen in die Mitarbeiter der Stadt Wanfried** beschreibt, im Gegensatz zum Vertrauen in eine Technologie, den zwischenmenschlichen Faktor. Um Vertrauen zu erwecken, demonstriert eine Person Integrität, indem sie Verpflichtungen einhält, die Wahrheit sagt, zuverlässig und konsistent handelt.

Das menschliche Vertrauen in die Mitarbeiter der Stadt Wanfried wurde mittels Aussagen wie „Ich kann mich immer auf die Mitarbeiter der Stadtverwaltung der Stadt Wanfried verlassen, wenn es darum geht, eine schwierige Behördenangelegenheit zu erledigen.“ abgefragt. Die Stichprobe besitzt einen Mittelwert von 5,7131 und einen Median von 6,000. Die Verteilung besitzt eine Schiefe von -1,201 und ist somit linksschief. Es lässt sich sagen, dass die befragten Personen den Mitarbeiter\*innen der Stadt Wanfried vertrauen.



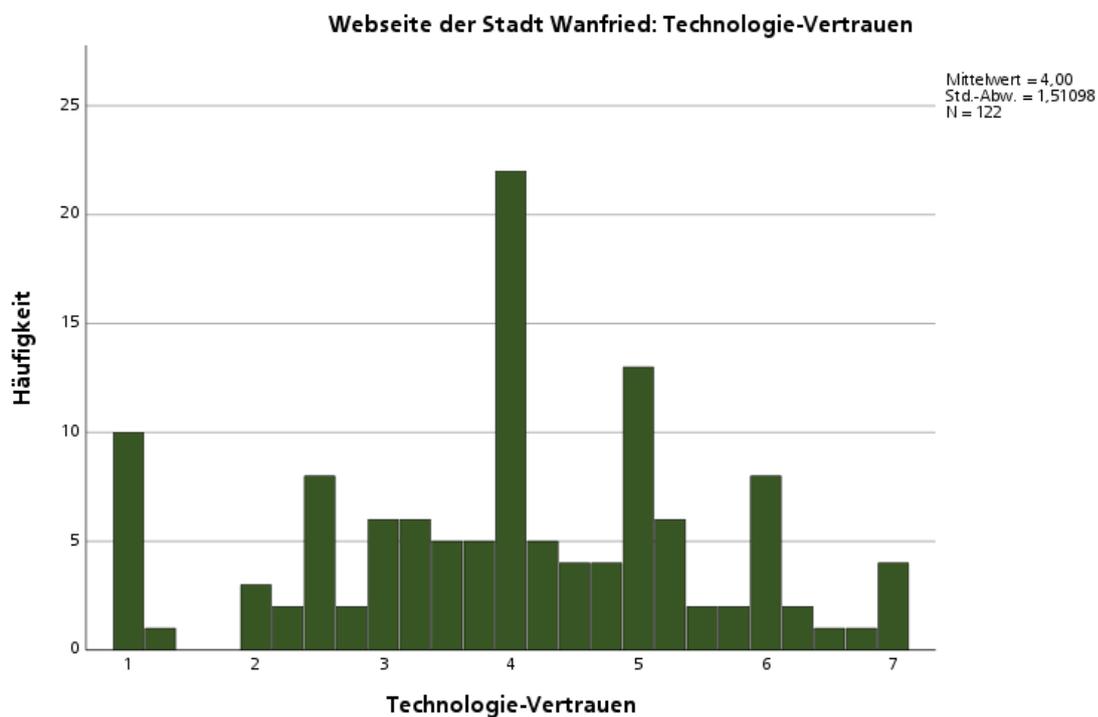
Das **Vertrauen in die Webseite der Stadt Wanfried** beschreibt, inwieweit ein Objekt oder eine Organisation, die Webseite der Stadt Wanfried, als verlässlich hinsichtlich des Schutzes von persönlichen Informationen ansieht.

Das Vertrauen in die Webseite der Stadt Wanfried wurde mittels Items wie „Ich vertraue darauf, dass die Betreuer\*innen der Webseite der Stadt Wanfried beim Umgang mit persönlichen Informationen meine Interessen im Auge behalten“ abgefragt. Die Stichprobe besitzt einen Mittelwert von 5,692 und einen Median von 6,000. Die Verteilung ist mit einer Schiefe von -1,048 linksschief. Es lässt sich herauslesen, dass die befragten Personen der Webseite der Stadt Wanfried hinsichtlich des Umgangs mit persönlichen Informationen tendenziell vertrauen.

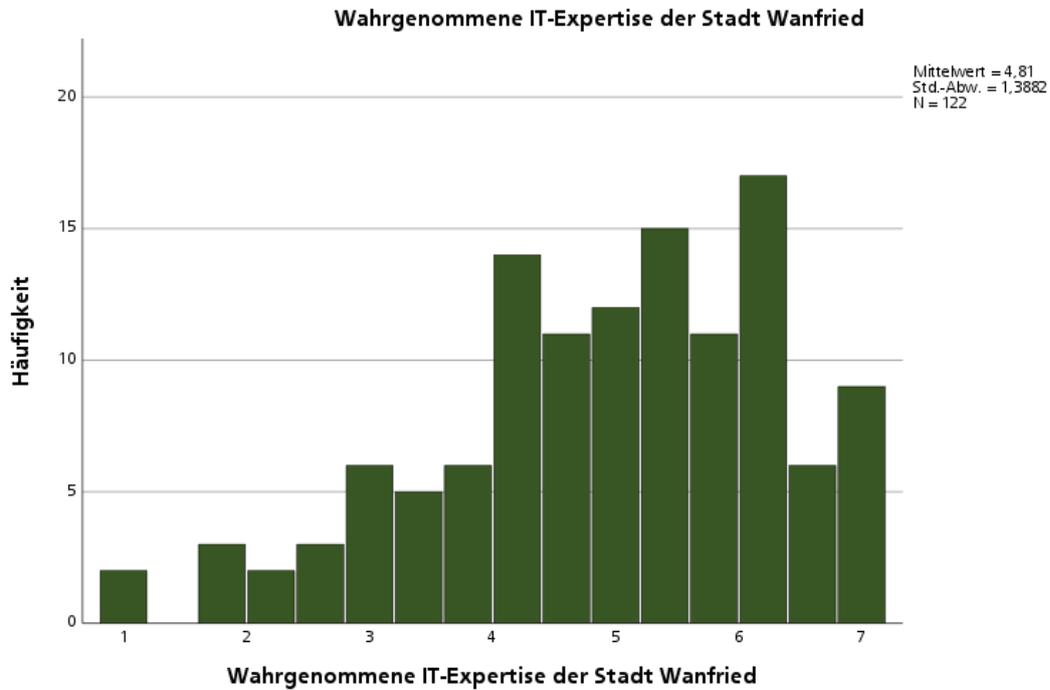


Das **Technologievertrauen in die Webseite der Stadt Wanfried** beschreibt das Vertrauen einer Person in eine Technologie – hier die Webseite der Stadt Wanfried – selbst. Wenn die praktische Erfahrung der Benutzer mit einer Technologie ihren Erwartungen an das Vertrauen in die Technologie entspricht, können sie eine höhere Zufriedenheit und Absicht zur Weiterverwendung dieser Technologie aufweisen. Im Gegensatz dazu können nicht erfüllte Erwartungen negative Folgen haben, die dazu führen könnten, dass Benutzer die Technologie nicht verwenden.

Das Technologievertrauen wurde mit Items wie „Die Webseite der Stadt Wanfried ist ein Service, auf den ich mich voll und ganz verlassen kann, wenn ich eine wichtige Behördenangelegenheit erledige.“ gemessen. Die Stichprobe besitzt einen Mittelwert von 4,00 und einen Median von 4,00. Mit einer Schiefe von -0,219 ist die Verteilung leicht rechtsschief. Die befragten Personen weisen ein eher indifferentes Technologie-Vertrauen in die Webseite der Stadt Wanfried auf.



Die **wahrgenommene IT-Expertise** bezeichnet den Grad nach dem eine Person oder Institution als Quelle valider Behauptungen hinsichtlich IT wahrgenommen wird. Die Stadt Wanfried wurde hier als Bezugsobjekt gewählt. Die IT-Expertise wurde mit semantischen differentialen und der Frage „Bitte bewerten Sie die Stadt Wanfried im Hinblick auf Ihre IT-Expertise.“ abgeprüft. Die Stichprobe besitzt einen Mittelwert von 4,81 und einen Median von 5,00. Mit einer Schiefe von -0,609 ist die Verteilung rechtsschief. Die befragten Personen sehen die Stadt Wanfried eher als IT-Experte.



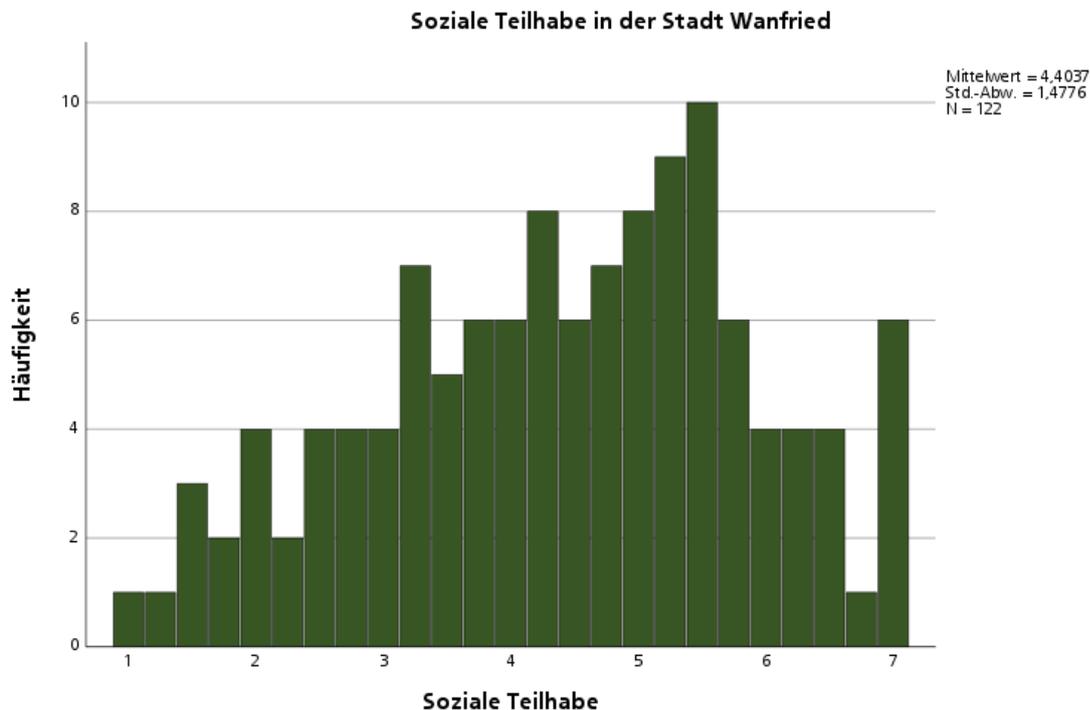
## Das Leben in der Stadt Wanfried

Die Umfrageteilnehmer wurden zusätzlich nach dem sozialen Miteinander in der Stadt Wanfried gefragt. Mit den Konstrukten „soziale Teilhabe“ und „Gemeinschaftsgefühl“ wurde nach der Einbindung der Befragten in den gesellschaftlichen Alltag in der Stadt Wanfried gefragt. Zwei Fragen zielten auf das Wissen der Befragten bzgl. der Stadt Wanfried als OZG Modellkommune ab.

Dabei wurden verschiedene Aussagen aufgestellt und die Umfrageteilnehmer\*innen sollten angeben, inwieweit Sie diesen Aussagen zustimmen oder nicht. Sofern nicht anders gekennzeichnet wurde in der Umfrage die folgende Skala verwendet: 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.

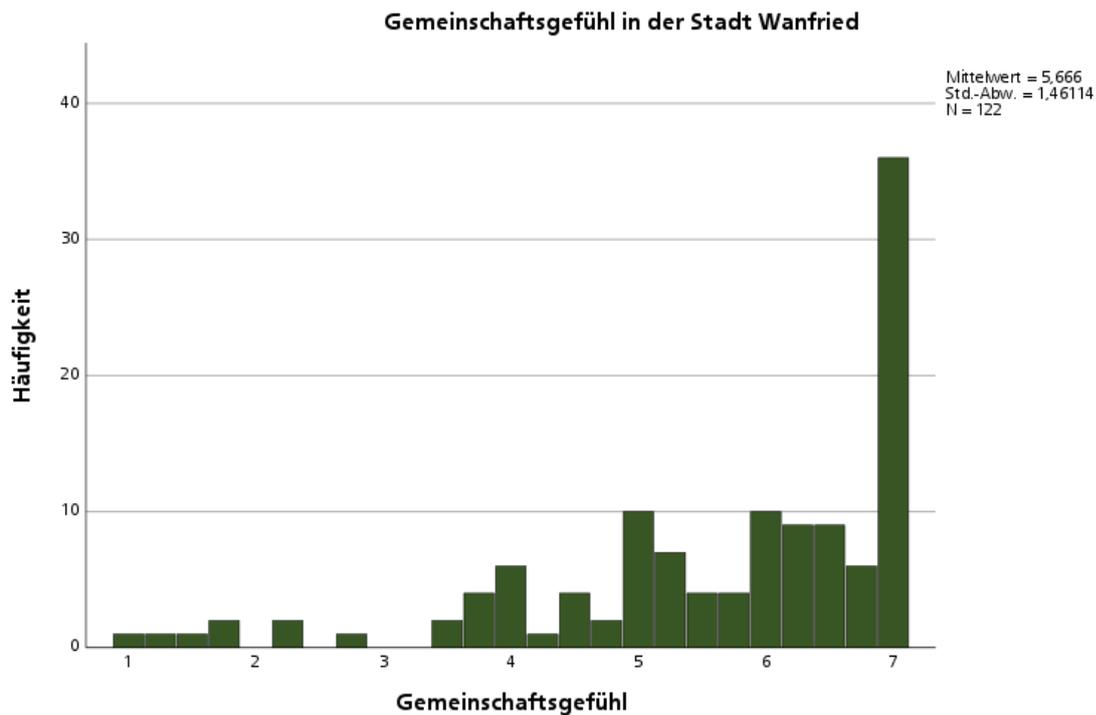
Die **soziale Teilhabe** wird charakterisiert durch das Vorhandensein oder einen Mangel an Kontakt mit anderen. Faktoren wie ein kleiner sozialer Kreis, unregelmäßige soziale Interaktion oder ein Mangel an Partizipation in Gruppenaktivitäten können hier unter anderem als Indikatoren dienen.

Die soziale Teilhabe in der Stadt Wanfried wurde mit Items wie „Ich engagiere mich ... ehrenamtlich“ oder „Ich treffe ... Freunde“, die als semantisches Differential mit „nie“ und „mehrmals pro Woche“ abgefragt. Die Differentiale besaßen, wie die anderen Items auch, eine siebenstufige Likert-Skala, mit der die befragten Personen den Grad Ihrer Zustimmung angeben konnten. Die soziale Teilhabe besitzt ein arithmetisches Mittel von 4,4037, seinen Median von 4,5 und eine Schiefe von -0,258, womit die Verteilung leicht rechtsschief ist. Die Tendenz der Befragten neigt also leicht zu einer Einschätzung, dass sie am sozialen Miteinander in der Stadt Wanfried involviert sind.



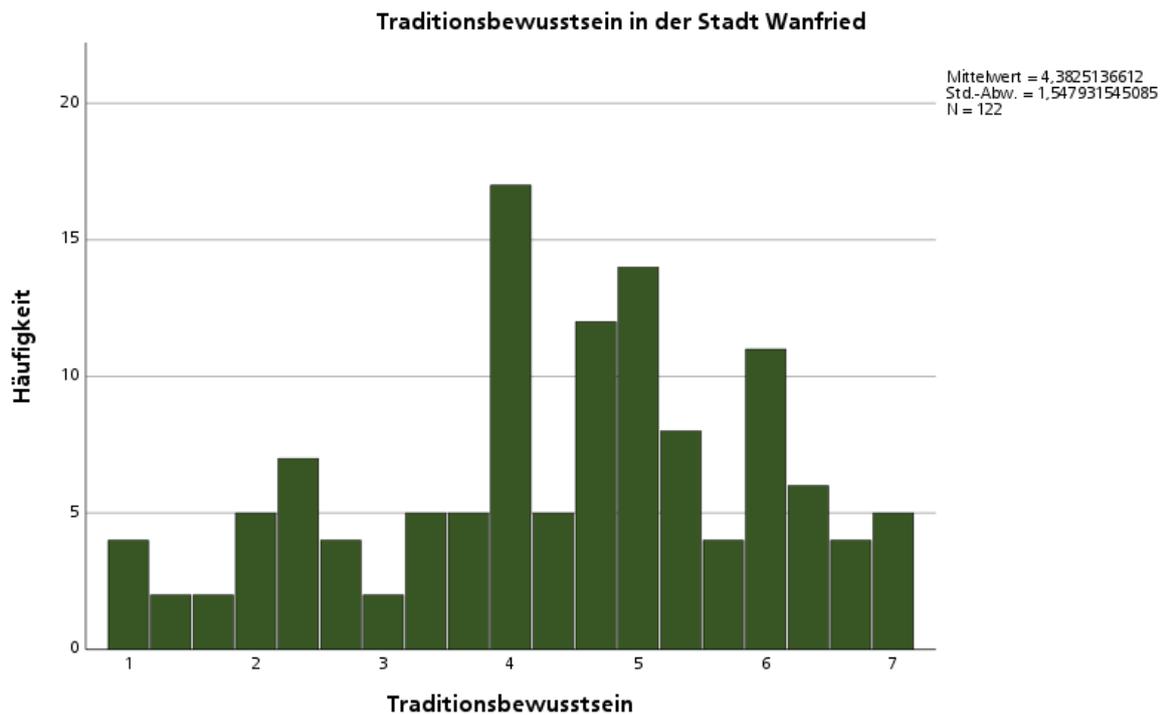
Das **Gemeinschaftsgefühl** bezieht sich auf das Gefühl der gemeinschaftlichen Erfahrung und kann in verschiedenen Kontexten wie bspw. Nachbarschaften, Gemeindeorganisationen, Arbeitsplätzen gefunden werden.

Das Gemeinschaftsgefühl in der Stadt Wanfried wurde mit Items wie „Ich fühle mich mit der Stadt Wanfried verbunden.“ abgefragt. Es besitzt ein arithmetisches Mittel von 5,666 und einen Median von 6,0. Mit einer Schiefe von -1,278 ist die Verteilung stark rechtsschief. Die Befragten schätzen selbst das Gemeinschaftsgefühl in der Stadt Wanfried als sehr hoch ein.

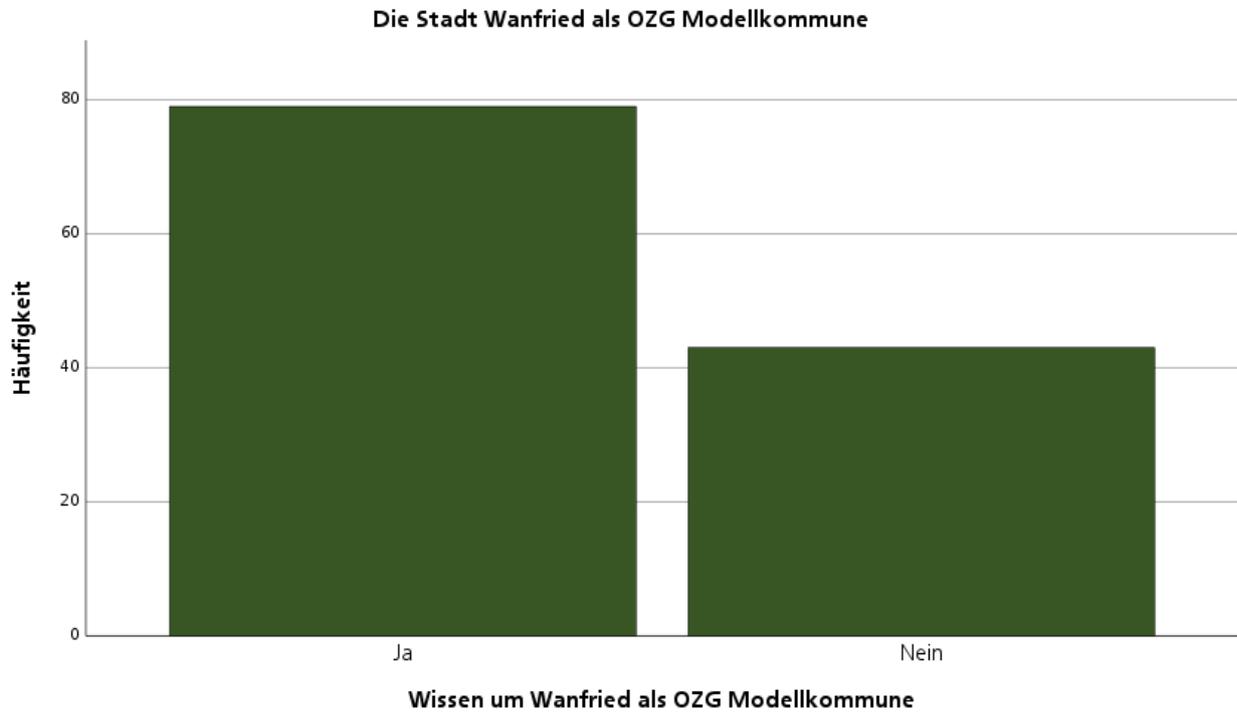


Das **Traditionsbewusstsein** beschreibt einen Wert, der sich auf die Aufrechterhaltung von kulturellen und religiösen Traditionen bezieht.

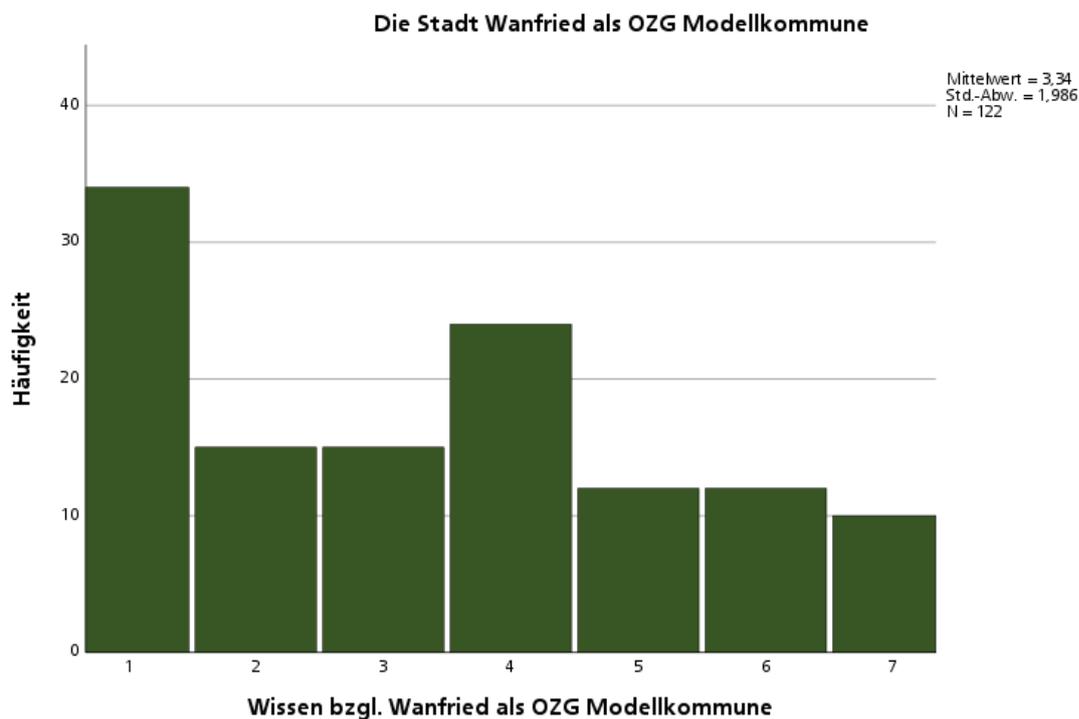
Das Traditionsbewusstsein der befragten Personen wurde mittels der Beschreibung einer dritten Person erfasst, bei der die Befragten Personen zustimmen oder ablehnen sollten, wie sehr die jeweilige Person ihnen ähnelt oder nicht. Ein beispielhaftes Item hierfür ist: „Dieser Person ist es wichtig, traditionelle Werte oder Überzeugungen zu bewahren“. Die Stichprobe weist einen Mittelwert von 4,38251 und einen Median von 4,666 auf. Die Schiefe der Verteilung beträgt -0,376, somit ist die Verteilung leicht linksschief. Entsprechend kann gefolgert werden, dass die befragten Personen eher traditionsbewusst sind.



Die befragten Personen wurden auch nach ihrem Wissen um die Stadt Wanfried als OZG Modellkommune befragt. Das entsprechende Item war: „Wussten Sie, dass die Stadt Wanfried an einem Modellkommunenprojekt zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes teilnimmt?“ gaben von den 122 Befragten 79 die Antwort „Ja“, 43 wählten die Antwort „Nein“.

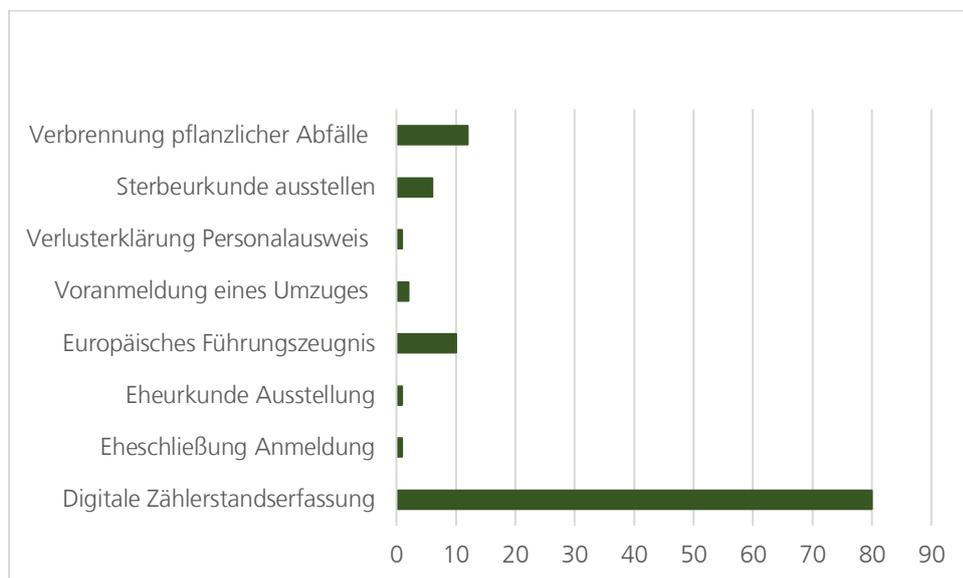


Die Frage „Wie würden Sie sich Ihr Wissen über die Teilnahme der Stadt Wanfried als OZG Modellkommune bewerten?“ wurde von den 122 Befragten ausgefüllt. Die Antwort war als semantisches Differential mit „unwissend“ und „wissend“ abgefragt. Die Differentiale besaßen, wie die anderen Items auch, eine siebenstufige Likert-Skala, mit der die befragten Personen den Grad Ihrer Zustimmung angeben konnten. Das arithmetische Mittel lag hierbei bei 3,34, der Median bei 3,00. Die Verteilung ist mit einer Schiefe von 0,334 rechtsschief. Der Wert mit der häufigsten Auswahl war mit 34 Nennungen „1“, was „unwissend“ entspricht. Daraus lässt sich folgern, dass die befragten Personen sich nicht zwingend als wissend hinsichtlich der Stadt Wanfried als OZG Modellkommune einschätzen.



## Digitale Verwaltungsdienstleistungen in der Einzelbetrachtung

Im Einzelnen wurden neun digitale Verwaltungsdienstleistungen (E-Services) der Stadt Wanfried hinsichtlich wahrgenommenem Nutzen, wahrgenommener Benutzerfreundlichkeit, Nutzungsabsicht, Zufriedenheit, Einstellung gegenüber dem Service und Verständnis des jeweiligen Services angefragt. Diese neun Services wurden von der Stadt Wanfried als bereits genutzt angegeben, wohingegen die verbleibenden digitalen Verwaltungsdienstleistungen auf der Webseite nach Angaben der Stadt bislang nicht genutzt wurden. Zu jeder digitalen Verwaltungsdienstleistung wurde zunächst abgefragt ob diese bereits einmal durch die Befragten genutzt wurde. Falls hier „Nein“ ausgewählt wurde, wurden die Befragten zur nächsten digitalen Verwaltungsdienstleistung weitergeleitet. Daher variiert die Stichprobengröße zwischen den einzelnen digitalen Verwaltungsdienstleistungen. Die digitale Verwaltungsdienstleistung „digitale Zählerstandserfassung“ wurde von 80 Personen bereits genutzt. Zu dieser und zu den Verwaltungsdienstleistungen „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ (12 Personen); „Europäisches Führungszeugnis beantragen“ (10 Personen); können einige deskriptive Aussagen getroffen werden. Die verbleibenden digitalen Verwaltungsdienstleistungen wurden jeweils von weniger als zehn Personen ausgefüllt und können deswegen nicht ausgewertet werden. Die Folgende Grafik zeigt die Verteilung der einzelnen digitalen Verwaltungsdienstleistungen, die bereits von Personen genutzt wurden.



Die digitalen Verwaltungsdienstleistungen in der Einzelbetrachtung wurden jeweils, sofern die befragten Personen angaben, diese bereits verwendet zu haben, mit sechs verschiedenen Items abgeprüft.

Der **wahrgenommene Nutzen** beschreibt die Tendenz von Personen eine Anwendung nutzen oder nicht nutzen zu wollen, je nachdem ob sie glauben, damit eine Aufgabe besser erfüllen zu können oder nicht.

Die **wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit** beschreibt, ob Personen die digitalen Verwaltungsdienstleistungen als einfach oder schwierig zu benutzen auffassen und ob der, durch die digitalen Verwaltungsdienstleistungen generierte, Nutzen die Schwierigkeit der Benutzung aufwiegt.

Die **Einstellung gegenüber der Nutzung** besagt, wie sehr eine Person ein bestimmtes Objekt, hier die digitalen Verwaltungsdienstleistungen, mag oder nicht mag. Die Einstellung gegenüber der Nutzung misst den Grad der emotionalen Zuneigung zu einem Objekt.

Die **Nutzungsabsicht** beschreibt, inwieweit eine Person bewusst gewillt ist ein Objekt, hier die digitalen Verwaltungsdienstleistungen, in Zukunft zu nutzen.

Die **Zufriedenheit** bezieht sich allgemein auf positive Gefühle bzgl. des genutzten Objektes – hier die digitalen Verwaltungsdienstleistungen der Webseite der Stadt Wanfried.

Die **Verständlichkeit** bezieht sich auf die Komplexität der verwendeten Worte und der inhaltlichen Konzepte der digitalen Verwaltungsdienstleistungen.

Für die Items wahrgenommene Nützlichkeit, wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit, Nutzungsabsicht und Zufriedenheit wurde eine siebenstufige Likert-Skala mit der folgenden Aufteilung gewählt:

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

Für die beiden Items Einstellung gegenüber der Nutzung und Verständlichkeit wurden semantische Differentiale verwendet. Einstellung gegenüber der Nutzung wurde mit der Frage „Alles in allem ist die Nutzung des Services eine ... Idee.“, wobei „sehr schlechte“ und „sehr gute“ als Differenziale zur Auswahl standen. Die Verständlichkeit wurde mit „Wie leicht ist es, den Service zu verstehen?“ und den Differenzialen „extrem einfach“, sowie „extrem schwierig“ abgefragt. Für beide Fragen wurde ebenfalls eine siebenstufige Skala mit der Tendenz zum jeweiligen Differenzial gewählt.

Die digitale Verwaltungsdienstleistung „**Digitale Zählerstandserfassung**“ wurde von 80 der 122 befragten Personen bereits genutzt.

Die **wahrgenommene Nützlichkeit** der Verwaltungsdienstleistung besitzt einen Mittelwert von 6,54 und einen Median von 7. Die Schiefe der Verteilung beträgt -3,341, womit die Verteilung stark rechtsschief ist. Die befragten Personen empfinden demnach diese digitale Verwaltungsdienstleistung als sehr nützlich.

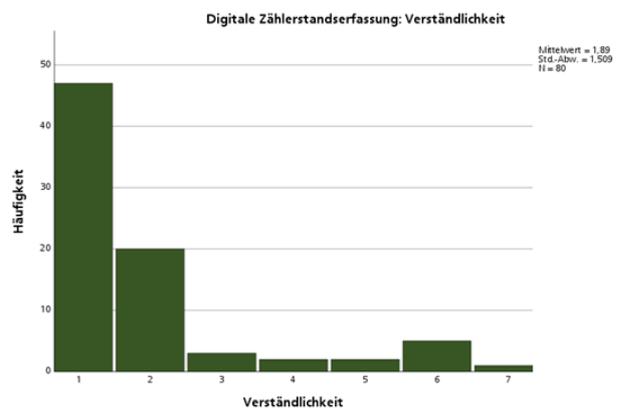
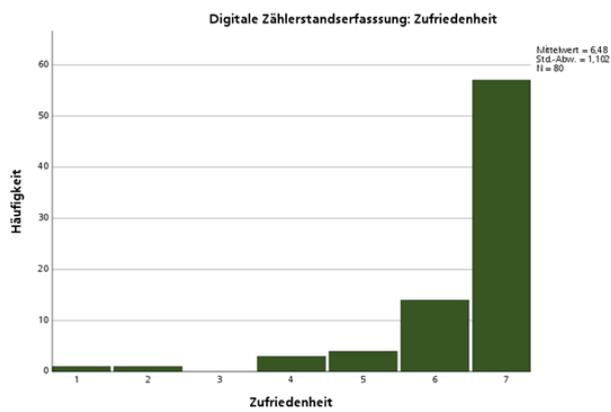
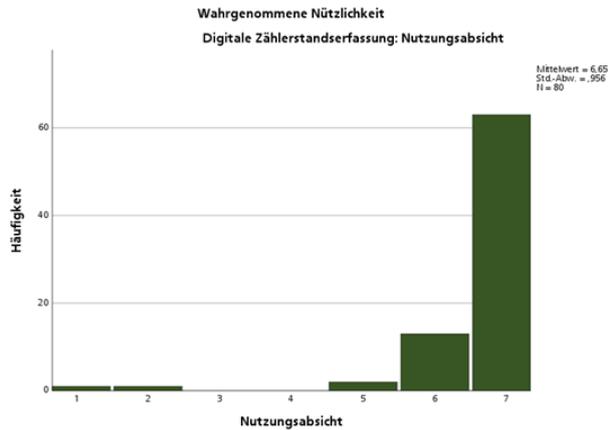
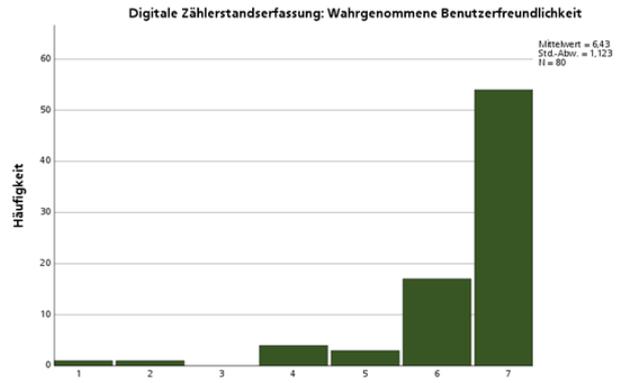
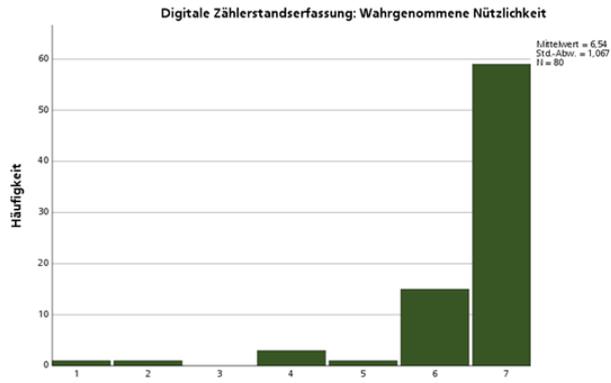
Die **wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit** besitzt einen Mittelwert von 6,43 und einen Median von 7. Mit einer Schiefe von -2,782 ist die Verteilung linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Digitale Zählerstandserfassung“ als eher hoch einstufen.

Die **Nutzungsabsicht** besitzt einen Mittelwert von 6,65 und einen Median von 7. Mit einer Schiefe von -4,321 ist die Verteilung linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die Nutzungsabsicht der befragten Personen hinsichtlich der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Digitale Zählerstandserfassung“ als eher hoch einzustufen ist.

Die **Einstellung gegenüber der Nutzung** der digitalen Verwaltungsdienstleistung „digitale Zählerstandserfassung“ der befragten Personen besitzt einen Mittelwert von 6,76 und einen Median von 7. Die Verteilung weist eine Schiefe von -2,961 auf und ist damit linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen ihre Einstellung gegenüber der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Digitale Zählerstandserfassung“ als eher hoch einstufen.

Die **Zufriedenheit** der befragten Personen mit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „digitale Zählerstandserfassung“ besitzt einen Mittelwert von 6,48 und einen Median von 7. Die Verteilung weist eine Schiefe von -5,287 auf und ist damit linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen ihre Zufriedenheit gegenüber der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Digitale Zählerstandserfassung“ als eher hoch einstufen.

Die **Verständlichkeit** der digitalen Verwaltungsdienstleistung „digitale Zählerstandserfassung“ seitens der befragten Personen besitzt einen Mittelwert von 1,89 und einen Median von 1. Die Verteilung weist eine Schiefe von 2,008 auf und ist damit rechtsschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die Verständlichkeit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Digitale Zählerstandserfassung“ als eher hoch einstufen.



Die digitale Verwaltungsdienstleistung „**Führungszeugnis**“ wurde von 10 der 122 befragten Personen bereits genutzt. Die **wahrgenommene Nützlichkeit** der Verwaltungsdienstleistung besitzt einen Mittelwert von 6,1 und einen Median von 7,00. Die Schiefe der Verteilung beträgt -2,801, womit die Verteilung rechtsschief ist. Die befragten Personen empfinden demnach diese digitale Verwaltungsdienstleistung als sehr nützlich.

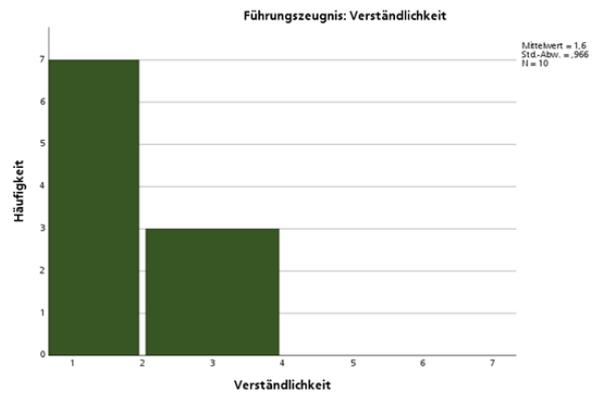
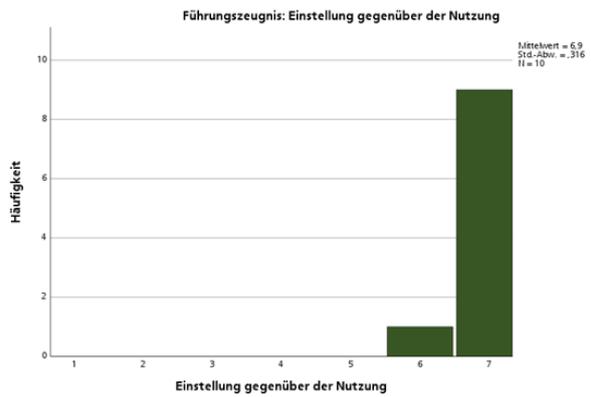
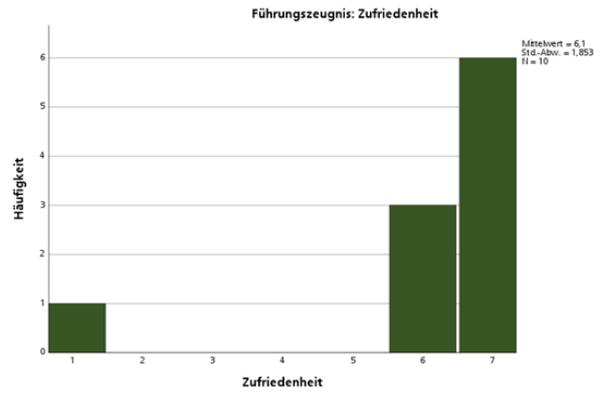
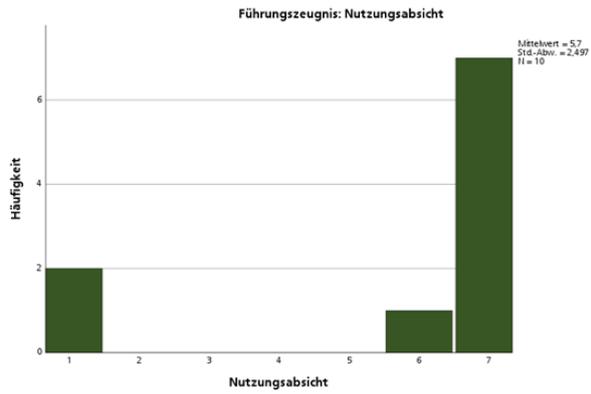
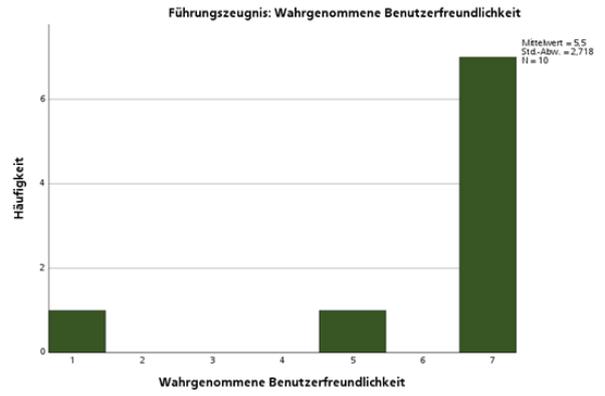
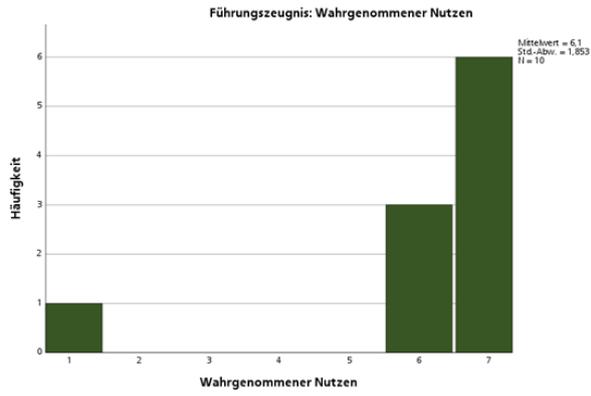
Die **wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit** besitzt einen Mittelwert von 5,5 und einen Median von 7. Mit einer Schiefe von -1,618 ist die Verteilung linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ als eher hoch einstufen.

Die **Nutzungsabsicht** besitzt einen Mittelwert von 5,7 und einen Median von 7. Mit einer Schiefe von -1,716 ist die Verteilung linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die Nutzungsabsicht der befragten Personen hinsichtlich der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ als eher hoch einzustufen ist.

Die **Zufriedenheit** der befragten Personen mit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ besitzt einen Mittelwert von 6,1 und einen Median von 7. Die Verteilung weist eine Schiefe von -2,801 auf und ist damit linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen ihre Zufriedenheit gegenüber der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ als eher hoch einstufen.

Die **Einstellung gegenüber der Nutzung** der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ der befragten Personen besitzt einen Mittelwert von 6,9 und einen Median von 7. Die Verteilung weist eine Schiefe von -1,716 auf und ist damit linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen ihre Einstellung gegenüber der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ als eher hoch einstufen.

Die **Verständlichkeit** der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ seitens der befragten Personen besitzt einen Mittelwert von 1,6 und einen Median von 1. Die Verteilung weist eine Schiefe von 1,035 auf und ist damit rechtsschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die Verständlichkeit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Führungszeugnis“ als eher hoch einstufen.



Die digitale Verwaltungsdienstleistung „**Verbrennung pflanzlicher Abfälle**“ wurde von 12 der 122 befragten Personen bereits genutzt. Die **wahrgenommene Nützlichkeit** der Verwaltungsdienstleistung besitzt einen Mittelwert von 6,08 und einen Median von 7,00. Die Schiefe der Verteilung beträgt -1,923, womit die Verteilung rechtsschief ist. Die befragten Personen empfinden demnach diese digitale Verwaltungsdienstleistung als sehr nützlich.

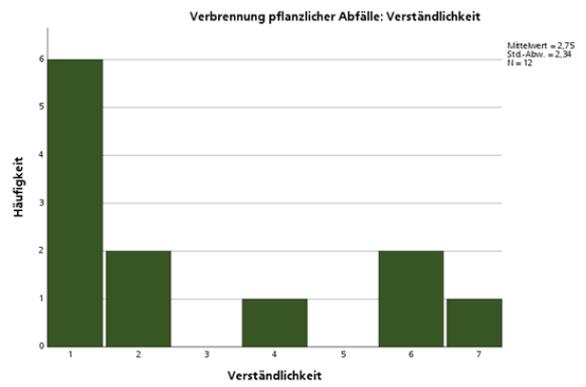
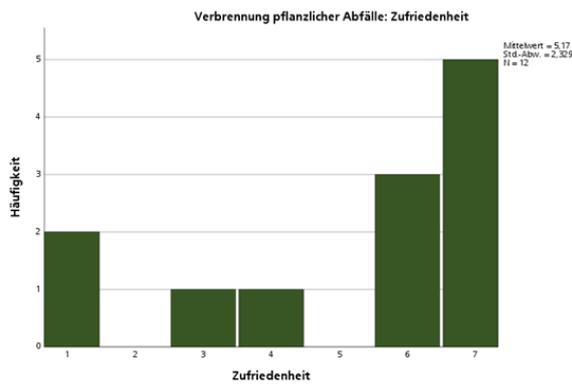
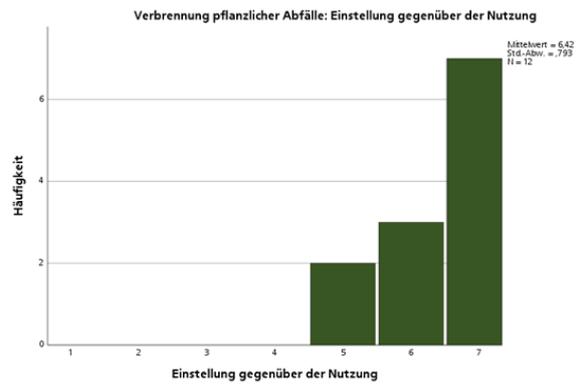
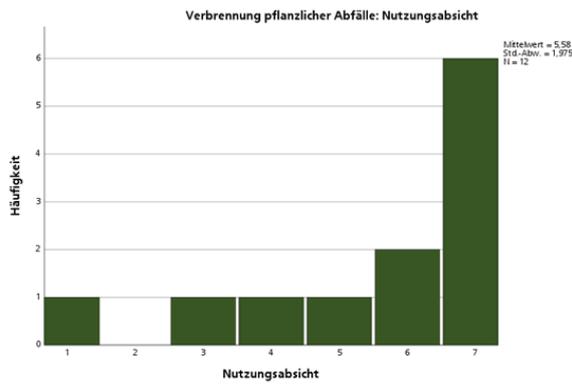
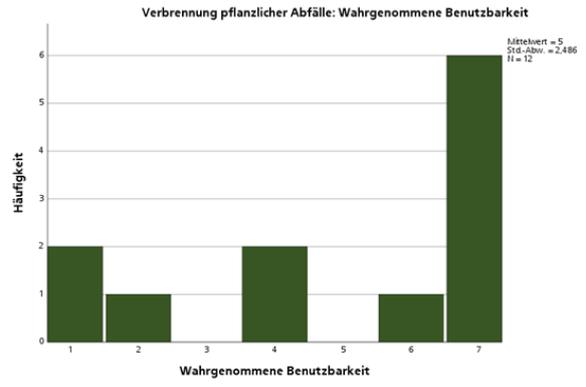
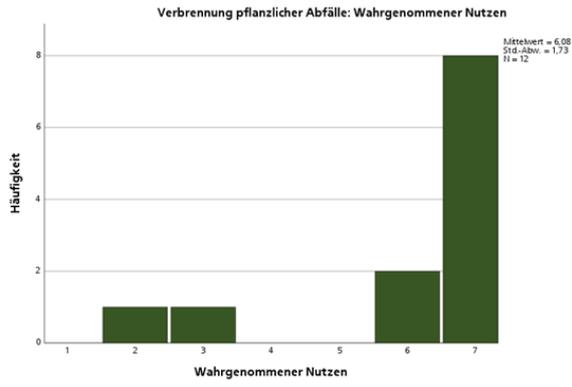
Die **wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit** besitzt einen Mittelwert von 5,00 und einen Median von 6,50. Mit einer Schiefe von -0,767 ist die Verteilung linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ als eher hoch einstufen.

Die **Nutzungsabsicht** besitzt einen Mittelwert von 5,58 und einen Median von 6,50. Mit einer Schiefe von -1,422 ist die Verteilung linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die Nutzungsabsicht hinsichtlich der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ als eher hoch einstufen.

Die **Einstellung gegenüber der Nutzung** der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ der befragten Personen besitzt einen Mittelwert von 6,42 und einen Median von 7. Die Verteilung weist eine Schiefe von -0,988 auf und ist damit linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen ihre Einstellung gegenüber der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ als eher hoch einstufen.

Die **Zufriedenheit** der befragten Personen mit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ besitzt einen Mittelwert von 5,17 und einen Median von 6,00. Die Verteilung weist eine Schiefe von -1,070 auf und ist damit linksschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen ihre Zufriedenheit gegenüber der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ als eher hoch einstufen.

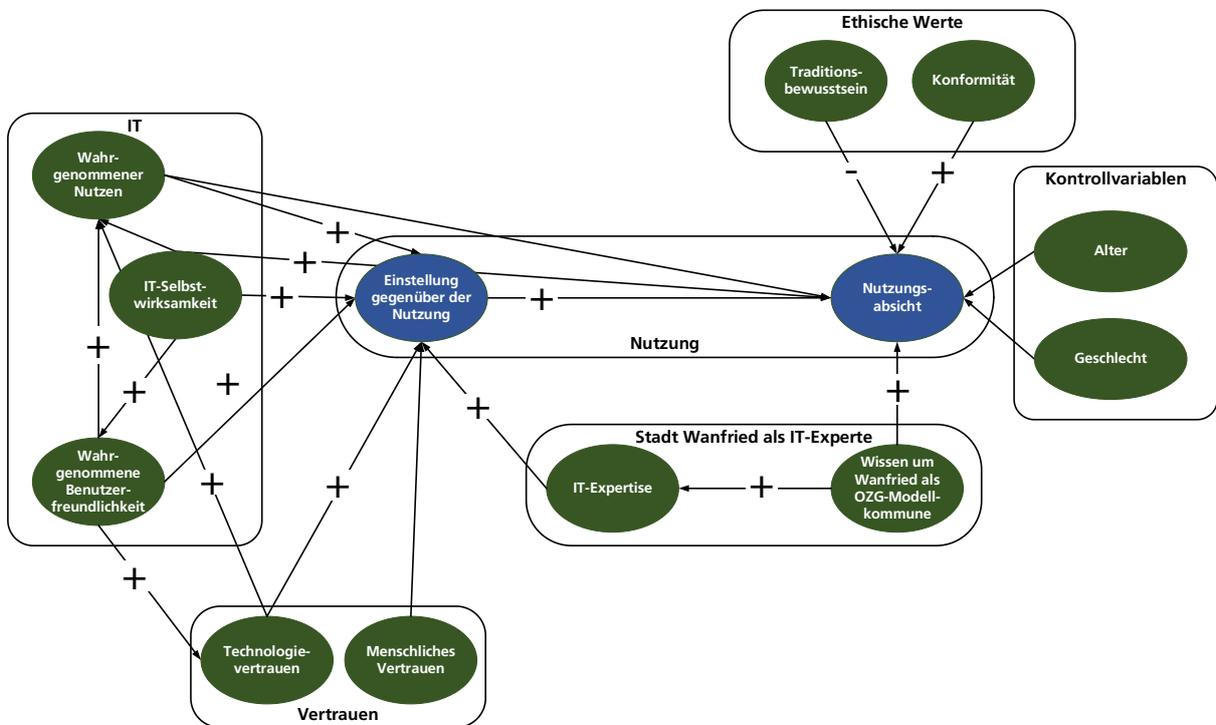
Die **Verständlichkeit** der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ seitens der befragten Personen besitzt einen Mittelwert von 2,75 und einen Median von 1,5. Die Verteilung weist eine Schiefe von 0,637 auf und ist damit rechtsschief. Entsprechend lässt sich folgern, dass die befragten Personen die Verständlichkeit der digitalen Verwaltungsdienstleistung „Verbrennung pflanzlicher Abfälle“ als eher hoch einstufen.



## Strukturgleichungsmodellierung

Die Beziehungen zwischen den verschiedenen Variablen wurden, zusätzlich zur vorigen deskriptiven Auswertung, durch Strukturgleichungsmodellierung untersucht. Diese ermöglicht es komplexe Beziehungen zwischen den einzelnen Variablen zu untersuchen und sowohl direkte, als auch indirekte Effekte zu untersuchen und als Modell darzustellen. Dabei können mehrere Variablen gleichzeitig berücksichtigt werden und sowohl abhängige als auch unabhängige Variablen untersucht werden, um ein Verständnis über die Wirkzusammenhänge zu gewinnen.

Die Variablen wurden in Gruppen eingeteilt, um die Wirkzusammenhänge besser unterstreichen zu können. Das Bezugsobjekt in den Kategorien IT, Nutzung und Vertrauen war die Webseite der Stadt Wanfried. Die ethischen Werte wurden als intrinsische Werte ohne bestimmtes Bezugsobjekt abgefragt. Die Variablen in der Gruppe Stadt Wanfried als IT-Experte haben als Bezugsobjekt die Stadt Wanfried selbst.



Die Gruppe **IT** beinhaltet die Variablen „wahrgenommener Nutzen“, „IT-Selbstwirksamkeit“ und „Wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit“. Hier lässt sich eine positive Beziehung der Variable wahrgenommener Nutzen auf die Variable Einstellung gegenüber der Nutzung und eine nicht signifikante und eine nicht signifikante auf die Variable Nutzungsabsicht feststellen. Entsprechend lässt sich folgern, dass Personen, eher geneigt sind die Webseite zu nutzen, wenn sie diese als nützlich wahrnehmen.

Die Variable IT-Selbstwirksamkeit wirkt positiv auf die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit, die Einstellung gegenüber der Nutzung und die Nutzungsabsicht. Die IT-Selbstwirksamkeit beschreibt die Fähigkeit eine Aufgabe mittels IT zu lösen und das Vertrauen in sich selbst bei der Lösung dieser Aufgabe. Ist die IT-Selbstwirksamkeit stark

ausgeprägt, sind Leute eher geneigt IT-Artefakte als benutzerfreundlich wahrzunehmen und diese zu nutzen.

Die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit wirkt positiv auf die Einstellung gegenüber der Nutzung und das Technologievertrauen. Die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit beschreibt das Empfinden einer Person, ein (IT-)System mit geringem oder ohne Aufwand zu nutzen. Ist die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit stark ausgeprägt, sind die Leute eher geneigt ein IT-System zu benutzen und neigen ebenfalls dazu Technologie stärker zu vertrauen.

In der Gruppe **Vertrauen** befinden sich die Variablen „menschliches Vertrauen“ und „Technologie-Vertrauen“. Das menschliche Vertrauen wirkt nicht signifikant auf die Einstellung gegenüber der Nutzung. Es beschreibt das Vertrauen in den Menschen und die subjektive Wahrscheinlichkeit, mit der Personen glauben, dass Menschen Aufgaben erfüllen.

Das Technologie-Vertrauen wirkt positiv auf Einstellung gegenüber der Nutzung und dem wahrgenommenen Nutzen. Vertrauen in eine Technologie beschreibt die subjektive Wahrscheinlichkeit, mit der Personen glauben, dass Technologie ihr zugewiesene Aufgaben erfüllt. Je höher das Vertrauen in eine Technologie ist, desto höher ist auch die Einstellung gegenüber der Nutzung dieser Technologie. Personen mit hohem Technologievertrauen empfinden IT-Systeme, in diesem Fall die Webseite der Stadt Wanfried als nützlicher.

Die Gruppe **ethische Werte** umfasst Konformität und Tradition. Konformität bezieht sich auf das Einhalten von Regeln und das Anpassen an die sozialen Normen innerhalb einer Gruppe. Sie wirkt sich positiv auf die Nutzungsabsicht aus. Der Wert Tradition fokussiert sich auf die Bewahrung traditioneller Werte und wirkt sich negativ auf die Nutzungsabsicht aus.

Im Hinblick auf die Stadt Wanfried als IT-Experte wirkt das Wissen der Bürger um die OZG-Modellkommune positiv auf wahrgenommene IT-Expertise der Stadt Wanfried. Die wahrgenommene IT-Expertise der Stadt Wanfried wiederum wirkt positiv auf die Einstellung gegenüber der Nutzung der Webseite.

Alter und Geschlecht wurden als Kontrollvariablen aufgenommen.

## Auswertung der Freitextfelder

Im Zuge der Umfrage wurden drei Freitextfragen zum Ende des ersten Inhaltlichen Blockes gestellt. Die erste dieser Fragen „Haben Sie Anmerkungen, wie die Webseite der Stadt Wanfried verbessert werden kann?“ hat auf eine offene Antwort abgezielt. Die beiden Fragen „Welche Behördenleistungen sollten Ihrer Meinung nach online angeboten werden?“ und „Was sind für Sie allgemein die drei wichtigsten Behördenleistungen?“ zielten auf die freie Nennung und Bewertung von Behördenleistungen ab, um ggf. diese bei einer künftigen Erweiterung der E-Services zu priorisieren. Die Antworten der Befragten wurden mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) paraphrasiert, auf das entsprechende Abstraktionsniveau generalisiert und zu Kategorien reduziert. Die Ergebnisse werden im Folgenden dargestellt und erläutert. Die Fragen waren als Pflichtfelder markiert, allerdings waren nicht alle Antworten verwertbar. Daher weichen die Anzahlen von Antworten untereinander, sowie die Anzahlen von Antworten und Teilnehmern voneinander ab. Die Fragen waren als Pflichtfelder markiert, allerdings zogen manche Befragten es vor keine Angaben zu machen. Aussagen wie „Nein“, „Keine Angabe“ oder „xxx“ wurden dementsprechend nicht ausgewertet.

**Freitextfrage 1:** *„Haben Sie Anmerkungen, wie die Webseite der Stadt Wanfried verbessert werden kann?“*

Bei der Auswertung des ersten Freitextfeldes konnten 8 übergeordnete Kategorien identifiziert werden. Diese werden im Folgenden näher erläutert. Von den 122 befragten Personen hatten 72 keine Angabe zur Verbesserung der Webseite gemacht. Es zeigt sich deutlich, dass die Befragten sich mehr Übersicht bei der Gestaltung der Webseite, sowie eine Erweiterung der Funktionalitäten wünschen. Spezifischer wurde der Wunsch nach Übersichtlichkeit in manchen Fällen mit dem Wunsch nach einem zentralen Download-Portal mit wichtigen Dokumenten wie bspw. Antragsformularen formuliert.

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

Tabelle 1: Anmerkungen zur Verbesserung der Webseite der Stadt Wanfried

## **1. Übersicht**

Der Themenblock „Übersicht“ bzw. „übersichtliche Gestaltung der Webseite“ ist 22 der befragten Personen ein Anliegen. Die Webseite derzeit von diesen Befragten als eher unübersichtlich wahrgenommen – die Befragten finden sich nicht gut zurecht und wünschen sich eine veränderte, übersichtlichere Struktur. Diese kann beispielsweise durch eindeutige Benennungen und durch eindeutige Beschreibungen der Unterwebseiten entstehen. Die Menüführung könnte nach Meinung der Befragten deutlicher sein, ggf. sollten auf den Unterwebseiten Links zu anderen Seiten bzw. Services angebracht werden.

## **2. Erweiterung der Funktionalitäten**

Bezüglich der Verbesserungen der Webseite wünschten sich 21 der befragten Personen eine Erweiterung der Funktionalitäten. Diese wurden teils konkret genannt, teils als grobe Kategorien vorgeschlagen. Manche dieser Funktionalitäten wurden in Freitextfeld 2 „Welche Behördenleistungen sollten Ihrer Meinung nach online angeboten werden?“ ebenfalls genannt, so, dass dort eine gewisse Art von Gewichtung vorgenommen werden kann. Hier wird sich zunächst auf die Nennung konzentriert. Genannt wurden die Möglichkeit eines digitalen Kirchenaustrittes, ein Zugang für Bürger ihre Stammdaten einzusehen, sowie ähnlich eine Anfrage zum Stand von Antragsvorgängen. Ebenfalls vorgeschlagen wurde die Möglichkeit online Gesprächstermine zu vereinbaren, wobei dabei zwischen Terminen für persönliche Gespräche, online Sprechstunden und Live-Chats mit Mitarbeitern zu festen Sprechzeiten unterschieden wurde. Die Befragten wünschten sich außerdem eine Erweiterung der Webseiteninhalte, diesbezüglich mehr Informationen über aktuelle Veranstaltungen, das Vereinswesen und ein FAQ, das kontinuierlich gepflegt und erweitert wird. Erbeten wurde auch Hilfe bei der Wohnungssuche bzw. Informationen über das Bauwesen und die Verfügbarkeit von Wohnraum. Direkte Kontakte zu verschiedenen Gemeindedienstleistungen wurden – bspw. in Form einer Übersichtsseite mit Telefonnummern und Emailadressen – erbeten.

## **3. Downloadportal mit wichtigen Dokumenten**

Acht befragten Personen war ein Downloadportal mit wichtigen Dokumenten, wie Antragsvorlagen oder Prozessanleitungen, ein Anliegen.

## **4. Verbesserung der Suchfunktion**

Fünf der befragten Personen wünschten sich explizit eine Verbesserung der Suchfunktion der Webseite, da diese oft nicht zu den gewünschten Unterwebseiten führen würde.

## **5. Verständlichere Sprache**

Verständlichere Sprache bzw. Alltagssprache war drei der befragten Personen ein Anliegen. Hierbei wurde explizit darauf hingewiesen, dass es sich nicht um einfache Sprache im Sinne der Barrierefreiheit handeln soll, sondern um Alltagssprache, die sich vom „Behördendeutsch“ unterscheidet. Ebenso stellte einer der Befragten deutlich heraus, dass sehr viele englische Begriffe verwendet werden, für die auch deutsche Äquivalente existieren.

## **6. Interaktion mit Mitarbeitern**

Die persönliche Interaktion mit Mitarbeitern war an dieser Stelle drei befragten Personen ein explizites Anliegen. Zwei wünschten sich virtuelle Kommunikation via Live-Chat oder Videokonferenz, ein Befragter wünschte sich die Beibehaltung von persönlicher Erreichbarkeit.

## **7. Zufrieden so wie sie ist**

Zwei Befragte Personen sind mit dem aktuellen Stand der der Webseite der Stadt Wanfried zufrieden.

## **8. Barrierefreiheit**

Eine befragte Person wies auf Barrierefreiheit als mögliches Erweiterungskriterium für die Webseite hin.

**Freitextfrage 2:** „Welche Behördenleistungen sollten Ihrer Meinung nach online angeboten werden?“

Das zweite Freitextfeld wurde von 91 der befragten Personen inhaltlich beantwortet. 31 der Befragten machten hier keine Angabe, in dem Sie „keine Angabe“ oder ähnliche Formulierungen in das Textfeld schrieben. Die Antworten waren allgemein sehr kurzgehalten. Die folgende Tabelle stellt, aggregiert, die am häufigsten genannten Behördenleistungen, die nach Wunsch der Befragten digitalisiert werden sollten, dar. „Personalausweis“ und „Reisepass“ wurden häufig gemeinsam genannt, allerdings in der Auswertung getrennt berücksichtigt. „Meldewesen“ fasst alle Vorgänge um das Einwohnermeldeamt zusammen. „Überblick“ wurde von sechs befragten Personen gefordert und bezieht sich auf die Einbindung eines Gesamtüberblicks der Behördenleistungen, sowohl diejenigen die digital, als auch diejenigen, die analog angeboten werden auf der Webseite der Stadt Wanfried. „Dokumentenbestellung“ fasst den Wunsch nach einer online-Bestellung von (Antrags-)Dokumenten zusammen, wobei manche Nutzer diese als PDF zum Ausdrucken wünschten.

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

Tabelle 2: Online Behördenleistungen

**Freitextfrage 3:** „Was sind für Sie allgemein die drei wichtigsten Behördenleistungen?“

Das dritte Freitextfeld wurde von 98 der 122 befragten Personen inhaltlich beantwortet. Die verbleibenden 24 Befragten machten hier keine Angabe, indem Sie „keine Angabe“ oder ähnliche Formulierungen in das Textfeld schrieben. Die Antworten waren sehr kurzgehalten. Die folgende Tabelle stellt, aggregiert, die durch die Befragten als allgemein am wichtigsten empfundenen Genannten Behördenleistungen dar. Einige der genannten Behördenleistungen können als Meta-Dienstleistungen verstanden werden, so bspw. Bürgerdiskurs oder die schnelle Bearbeitung von Anliegen. Da diese den Befragten wichtig erschienen wurden sie kodiert, ausgewertet und aufgeführt.

Rang	Behördenleistung	Anzahl der Nennungen
1	Personalausweis	36
2	Auskunft	30
3	Reisepass	29
4	Meldewesen	24
5	Steuern	15
6	Eheschließung / Standesamt	10
7	Informationen bzgl. Abgaben und Gebühren	8
8	Leistungen des Ordnungsamtes	8
9	Leistungen bzgl. der Erstellung von Urkunden	8
10	Leistungen bzgl. Wasser und Abwasser	8
11	Sozialleistungen	6
12	Informationen bzgl. Wohnraum und Immobilien	5
13	Leistungen des Bauamtes	5
14	Bürgerdiskurs	4
15	Dokumentenbereitstellung	4
16	Erstellen von Führungszeugnissen	3

Tabelle 3: Allgemein wichtige Behördenleistungen

Rang	Behördenleistung	Anzahl der Nennungen
17	Zufrieden mit dem aktuellen Angebot	3
18	Informationen bzgl. Tourismus und Tourismusförderung	3
19	KFZ Zulassung	2
20	Leistungen bzgl. Grunderwerb/-besitz	2
21	Bescheide	2
22	Wirtschaftsbezogene Angelegenheiten	2
23	Die schnelle Bearbeitung von Anliegen	2
24	Leistungen der Abfallwirtschaft	2
25	Leistungen bzgl. der Umwelt	2
26	Leistungen bzgl. des Führerscheines	2
27	Mängelmeldung	1
28	Grundversorgung	1
29	Terminvereinbarung	1
30	Anmeldung für Veranstaltungen	1
31	Gewerbeanmeldung	1
32	Beglaubigung	1
33	Ausgabe der gelben Säcke	1
34	Melderegisterauskunft	1

Tabelle 3 (Fortsetzung): Allgemein wichtige Behördenleistungen

## Handlungsempfehlungen und abschließende Bemerkungen

Aufgrund der quantitativen Ergebnisse der Studie und der qualitativen Aussagen der befragten Personen in den Freitextfeldern lassen sich die folgenden Handlungsempfehlungen treffen:

Download-Portal mit wichtigen Dokumenten:

- Zentrales Hub in dem Anträge und Unterlagen, sofern möglich, online zum Download für Bürger\*innen der Stadt Wanfried bereitgestellt werden.

Handlungsempfehlung:

- Downloadverzeichnis auf der Webseite einpflegen. Vorteil: Alle Dokumente befinden sich an einem zentralen Ort, Dokumente sind leichter zu finden, Publikumsverkehr im Rathaus wird reduziert und entlastet so die Mitarbeiter\*innen der Stadtverwaltung.

Erweiterung der Funktionalitäten:

- In den Freitextfeldern wurden einige Wünsche nach Erweiterung der Funktionalitäten laut:
  - Chats oder Videotelefonate mit Mitarbeitern, die sich ggf. durch eine online-Sprechstunde umsetzen lassen.
  - Ein besserer Überblick über die Ereignisse in Wanfried, wie eine Rubrik „aktuelles“, Sitzungen der Stadt und Wohnraumangebote.
  - Viele der Befragten Personen wünschten sich auch die Digitalisierung weiterer Verwaltungsdienstleistungen. Die folgenden Verwaltungsdienstleistungen sind gewünscht, unabhängig von der tatsächlichen Umsetzbarkeit:
    - Personalausweis; Reisepass; Meldewesen; Terminvereinbarung; Überblick; Steuern; Abfallwirtschaft; Videokonferenzen mit Mitarbeitern; Dokumentenbestellung; Kirchenein-/austritt; Infos über die Stadt / Überblick über aktuelle Aktivitäten; Bauantrag;

Handlungsempfehlung:

- Wünsche sofern Möglich umsetzen und mit anderen Handlungsempfehlungen kombinieren.
- Evtl. Erklärung verfassen, dass bestimmte Services wie der oft gewünschte Personalausweis nicht möglich sind → ggf. förderlich für Image und Transparenz.

#### OZG-Modellkommune:

- Die Teilnahme am OZG-Modellkommunen-Projekt des Bundes hat sich positiv auf die wahrgenommene IT-Expertise der Stadt Wanfried durch die Bürger\*innen ausgewirkt.

#### Handlungsempfehlung:

- Sollte sich in Zukunft die Gelegenheit bieten an weiteren derartigen Projekten teilzunehmen kann Wanfried auch hier wieder eine Vorreiterrolle einnehmen und die IT-Kompetenzen der Stadt stärken.

#### Persönlicher Kontakt:

- Digitales soll den persönlichen Kontakt nicht komplett ersetzen, der direkte Menschliche Kontakt ist wichtig für die Bürger\*innen.

#### Handlungsoptionen:

- Herkömmliche Sprechstunde in Person; für jede Person zugänglich, unabhängig von technischer Kenntnis und technologischen Gegebenheiten.
- Videosprechstunde als zusätzliches Angebot, Reduziert Wartezeiten auf dem Amt, ist für mobilitätseingeschränkte Personen von Vorteil und besser in den Alltag der Bürger\*innen integrierbar, da remote möglich.
- Chats mit Mitarbeitern zur ad hoc Hilfe bei kleineren Anliegen; reduziert den Arbeitsaufwand, da Termine zur Lösung kleiner Probleme wegfallen. Obwohl online besteht ein gewisses Maß an menschlichem Kontakt und die betreffende Person fühlt sich nicht alleine gelassen.

#### Verständlichkeit:

- In der Auswertung eher hoch, sowohl in Bezug auf die Webseite, als auch bei den einzelnen digitalen Verwaltungsdienstleistungen.
- In den Freitextfeldern wurde die Verständlichkeit bemängelt.
- Mögliche Erklärung: Die Personen, die sich gut mit IT auskennen haben keine Probleme damit die Antragsseiten zu navigieren. Diejenigen Personen, die Schwierigkeiten mit IT haben finden sich nicht gut zurecht. 22 Personen fordern mehr Übersicht in den Freitextfeldern, wohingegen die Mehrheit der Personen die Webseite als verständlich wahrnimmt.

#### Handlungsoptionen:

- Barrierefreiheit: zusätzlich kontrastreiche Darstellungsoption; Option auf Darstellung in verständlicher Sprache.
- In den Freitextfeldern Wunsch nach Erläuterungen in Alltagssprache (nicht einfacher Sprache) → Daher Erläuterung der Services oder Vorgaben an prominenter Stelle auf der Webseite.
- Menüführung der Webseite verbessern, bspw. durch eindeutige Benennung der Unterwebseiten; Menü ggf. durch zentrales Hamburgermenü erweitern.
- Sprechstunden zur Erläuterung der Navigation der digitalen Verwaltungsdienstleistungen.
- Video-Tutorials an prominenter Stelle der Webseite zur Erläuterung der Navigation der digitalen Verwaltungsdienstleistungen.
- Neues Design der digitalen Verwaltungsdienstleistungen vermeiden, neue Dienstleistungen sollten dem bisherigen Layout entsprechen.

#### Verbesserung der Suchfunktion:

- Mehrere Personen wünschten sich in den Freitextfeldern eine Verbesserung der Suchfunktion.
- Durch die zuvor teilweise kritisierte Verständlichkeit sollte gehandelt werden.

#### Handlungsoptionen:

- Versehen der Unterwebseiten mit aussagekräftigen Tags, wie bspw. Synonymen der Vorgänge, damit die diese entsprechend aufgefunden werden.
- Ggf. Implementieren einer Volltextsuche.

## Ausblick

Die hier vorliegende Studie gibt einen ersten Eindruck über die Akzeptanz der Webseite der Stadt Wanfried und der dort angebotenen digitalen Verwaltungsdienstleistungen bei den Einwohner\*innen der Stadt Wanfried. Weitere Erhebungen können versuchen ein umfassenderes Abbild über die Einwohner\*innen der Stadt Wanfried zu geben und sich dabei noch stärker auf Randgruppen wie Personen mit körperlichen Einschränkungen im Bereich der Sinneswahrnehmung und Personen mit Lese- und Rechtschreibschwäche fokussieren.

Die Anstrengungen zur Digitalisierung der Stadtverwaltung der Stadt Wanfried bieten schon jetzt einen beträchtlichen Mehrwert für die Stadt und ihre Bürger\*innen.

Generell wird die Digitalisierung in der Zukunft auch weiterhin voranschreiten, die Stadt Wanfried befindet sich derzeit auf einem guten Weg. Es ist wichtig, dass die Bemühungen weiterhin aufrechterhalten und an die jeweiligen aktuellen Gegebenheiten und Entwicklungen angepasst werden.

## Literaturverzeichnis:

- Belanger, F., & Carter, L. (2012). Digitizing Government Interactions with Constituents: An Historical Review of E-Government Research in Information Systems. *Journal of the Association for Information Systems*, 13(5), 363-394. <https://doi.org/10.17705/1jais.00295>
- BfIT. (2022). *IT-Strategie des Bundes*.
- BMJV. (2017). *Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen OZG*  
<http://www.gesetze-im-internet.de/ozg/>
- Cenfetelli, R. (2004). Inhibitors and Enablers as Dual Factor Concepts in Technology Usage. *Journal of the Association for Information Systems*, 5(11), 472-492.  
<https://doi.org/10.17705/1jais.00059>
- Cenfetelli, R. T., & Schwarz, A. (2011). Identifying and Testing the Inhibitors of Technology Usage Intentions. *Information Systems Research*, 22(4), 808-823.  
<https://doi.org/10.1287/isre.1100.0295>
- Chin, W., & Marcoulides, G. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 8.
- 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>
- Fromm, J., Welzel, C., Nentwig, L., & Weber, M. (2015). E-Government in Deutschland. Vom Abstieg zum Aufstieg. In K. Ö. I. F.-I. f. O. Kommunikationssysteme (Ed.). Berlin.
- Hsieh, J. J. P.-A., Rai, A., & Keil, M. (2008). Understanding Digital Inequality: Comparing Continued Use Behavioral Models of the Socio-Economically Advantaged and Disadvantaged. *MIS Quarterly*, 32(1). <https://doi.org/10.2307/25148830>
- Hsieh, J. J. P.-A., Rai, A., & Keil, M. (2011). Addressing Digital Inequality for the Socioeconomically Disadvantaged Through Government Initiatives: Forms of Capital That Affect ICT Utilization. *Information Systems Research*, 22(2), 233-253. <https://doi.org/10.1287/isre.1090.0256>
- Hung, S.-Y., Chang, C.-M., & Yu, T.-J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97-122. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.11.005>
- Jeyaraj, A., Rottman, J. W., & Lacity, M. C. (2006). A Review of the Predictors, Linkages, and Biases in IT Innovation Adoption Research. *Journal of Information Technology*, 21(1), 1-23.  
<https://doi.org/10.1057/palgrave.jit.2000056>
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse Grundlagen und Techniken*. Beltz.
- Pethig, F., & Kroenung, J. (2019). Specialized Information Systems for the Digitally Disadvantaged. *Journal of the Association for Information Systems*, 1412-1446.  
<https://doi.org/10.17705/1jais.00573>
- Phang, C. W., Sutanto, J., Kankanhalli, A., Li, Y., Tan, B. C. Y., & Teo, H. H. (2006). Senior Citizens' Acceptance of Information Systems: A Study in the Context of e-Government Services. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 53(4), 555-569.  
<https://doi.org/10.1109/tem.2006.883710>
- Powell, A., Williams, C. K., Bock, D. B., Doellman, T., & Allen, J. (2012). e-Voting intent: A comparison of young and elderly voters. *Government Information Quarterly*, 29(3), 361-372.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.01.003>
- Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2001). A Longitudinal Investigation of Personal Computers in Homes: Adoption Determinants and Emerging Challenges. *MIS Quarterly*, 25(1).  
<https://doi.org/10.2307/3250959>