

Akzeptanz von E-Government- Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung

am Beispiel des Online-Antrags für einen Schwerbehindertenausweis

Kurzbericht vom 30.04.2018

Mannheim

Prof. Dr. Julia Krönung

Florian Pethig

Willi Tang

Universität Mannheim

Juniorprofessur für E-Business & E-Government

L 15, 1-6

68161 Mannheim

Über die Juniorprofessur für E-Business & E-Government

Die Juniorprofessur für E-Business & E-Government von Prof. Dr. Julia Krönung beschäftigt sich im Rahmen der Forschungstätigkeiten mit verschiedensten Themen aus den Bereichen E-Business, E-Government, IT-Akzeptanzforschung sowie soziale und gesellschaftliche Auswirkungen von Informationssystemen und Digitalisierung.

Abbildung 1

Die Juniorprofessur E-Business & E-Government fokussiert sich auf vier Themengebiete der Wirtschaftsinformatik

Forschungsschwerpunkte



Zu den aktuellen Forschungsprojekten im Bereich der sozialen Inklusion gehören unter anderem:

- Erfassung sozio-kultureller Hemmnisse für die Wahl von IT-Berufswegen von Frauen (gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, Förderkennzeichen 01FP1705)
- Stereotypisierung als Hindernis für die IT-Nutzung durch Senioren
- Inhärente Diskriminierung von Flüchtlingen durch Anwendungsdesigns

Überblick über die Studie

Seit geraumer Zeit bieten die Bundesländer Bayern, Berlin, Brandenburg, Bremen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz und Saarland Menschen mit Behinderung die Möglichkeit den Erstantrag für den Schwerbehindertenausweis online zu stellen.

Tabelle 1

Bundesland	Website
Bayern	https://www.schwerbehindertenantrag.bayern.de/onlineantrag/default.aspx
Berlin	https://www.berlin.de/lageso/behinderung/
Brandenburg	https://secure.service.brandenburg.de/intelliform/forms/lasv/cottbus/index
Bremen	https://www.arcusonline.bremen.de/arcusonline/onlineformulare/
Niedersachsen	https://www.lsonline.niedersachsen.de/lsonline/onlineformulare/
Nordrhein-Westfalen	https://www.elsa.nrw.de/elsa/cgi-bin/elsa.php
Rheinland-Pfalz	https://gwlsjv.service24.rlp.de/FV/Onlineantrag/
Saarland	https://gatewaylas.saarland.de/FV/Onlineantrag/

Eine derartige elektronische Dienstleistung vom Staat wird zur Gruppe der Electronic Government (E-Government) Systeme gezählt¹. Zwar können solche speziellen E-Government-Systeme eine einfachere Teilhabe von Menschen mit Behinderung erzielen, jedoch müssen sie dafür von der Zielgruppe akzeptiert und genutzt werden. Da E-Government-Systeme in der Praxis häufig eine geringe Nutzerakzeptanz aufweisen², können die erhofften Beiträge zur Umsetzung von Inklusion und Barrierefreiheit sowie mögliche Effizienzsteigerungen oftmals nicht realisiert werden.

¹ L Carter & F Bélanger, 'The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors', in *Information systems journal*, vol. 15, 2005, 5–25.

² V Venkatesh et al., 'Managing Citizens' Uncertainty in E-Government Services: The Mediating and Moderating Roles of Transparency and Trust', in *Information Systems Research*, vol. 27, 2016, 87–111.

Im Rahmen einer wissenschaftlichen und unabhängigen Studie, untersuchte die Juniorprofessur für E-Business und E-Government der Universität Mannheim deshalb die Determinanten der Akzeptanz solcher E-Government-Dienstleistungen für Menschen mit besonderen Bedürfnissen am Beispiel der Online-Beantragung eines Schwerbehindertenausweises.

Zu diesem Zweck wurde eine quantitative und strukturierte Umfrage konzipiert, welche online an verschiedene Hilfseinrichtungen und Vereine für Menschen mit Behinderung verteilt wurde. Für die Umfrage wurden Links in Internetforen für Schwerbehinderte (z.B. www.myhandicap.de) sowie speziellen Internetgemeinden (z.B. www.rehatreff.de) verteilt. Zusätzlich wurden die Umfrage-Links auch an regionale Vereine für Menschen mit Behinderung, Sportvereine und andere Organisationen verschickt, welche im Vorfeld telefonisch um Unterstützung gebeten worden waren. Diese leiteten die Links zur Umfrage über ihren E-Mail Verteiler an die Mitglieder weiter, welche die Umfrage dann selbstständig ausfüllen konnten.

Die Studie wurde von April 2016 bis Juni 2016 durchgeführt. Zur Auswertung wurden von den insgesamt 169 erhaltenen Umfragen 88 unvollständige Fragebögen von der Stichprobe entfernt, insbesondere Umfragen, in welchen die Art der Behinderung nicht eindeutig identifiziert werden konnte. Diese Prozedur resultierte am Ende in einer finalen Stichprobe von 81 Antworten. In diesem Kurzbericht erhalten Sie Einblick in die Ergebnisse der durchgeführten Umfrage.

Demographische Merkmale der Befragten

Die Durchführung der Umfrage konzentrierte sich hauptsächlich auf Bundesländer im Westen Deutschlands: Baden-Württemberg, Nordrhein-Westfalen, Westfalen, Hessen, Niedersachsen und Bayern. Die restlichen Bundesländer waren mit weniger als 7,5% der Teilnehmer vertreten. Für die Studie wurden sowohl Bundesländer berücksichtigt, in welchen ein Online-Antrag für den Schwerbehindertenausweis bereits möglich ist, als auch Bundesländer, in welchen ein solcher Antrag nicht über das

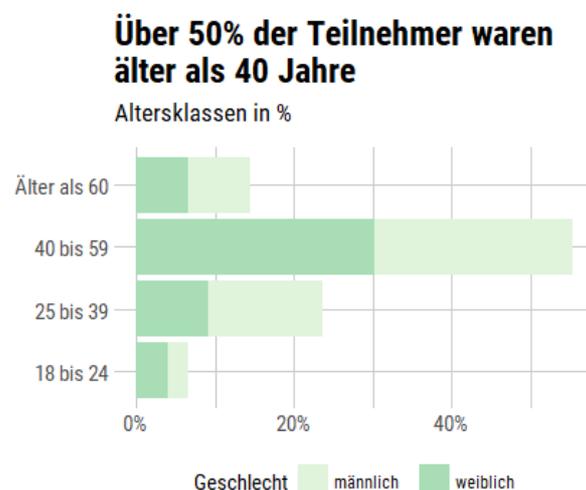
Internet gestellt werden kann. Insgesamt stammten mehr als ein Drittel der Befragten aus den Bundesländern Baden-Württemberg (18,51%), Nordrhein-Westfalen (17,28%) und Hessen (12,35%).

Mehr als die Hälfte der befragten Personen (69,74%) war älter als 40 Jahre. Über alle Altersklassen hinweg waren beide Geschlechter ungefähr gleich oft vertreten. Das Alter spiegelt sich auch im Beschäftigungsverhältnis wider: mehr als ein Drittel der Befragten gaben an Rentner zu sein. Diese Alters- und Geschlechterstatistiken decken sich mit denen

Abbildung 2

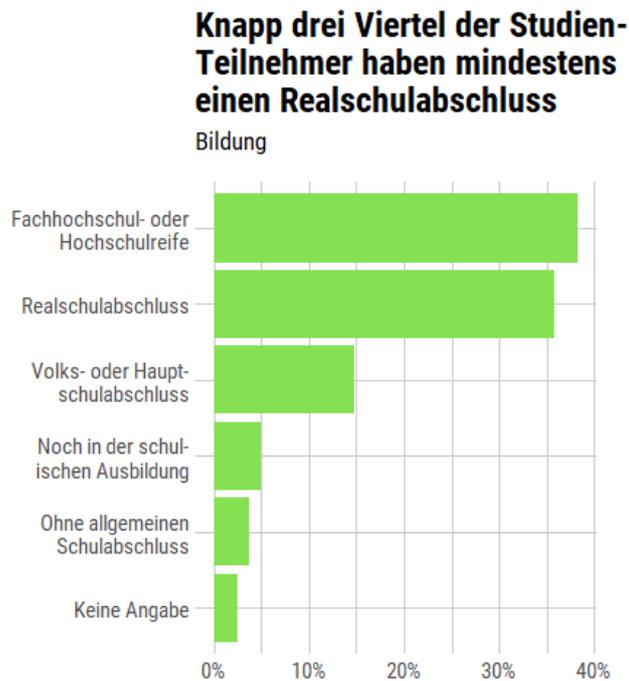


Abbildung 3



des Statistischen Bundesamtes: Im Mikrozensus 2013 betrug der Anteil der Männer unter Behinderten 52% und der Anteil der behinderten Menschen im Alter von 55 Jahren oder älter 73%³.

Abbildung 4



Auch im Hinblick auf die allgemeine Schulbildung sowie der Art der Behinderung lässt die Stichprobe eine relativ eindeutige Mehrheitsverteilung erkennen. So haben knapp drei Viertel der Studien-Teilnehmer mindestens einen Realschulabschluss. Damit weist die vorliegende Stichprobe verglichen mit der Gesamtbevölkerung im Schnitt einen höheren Bildungsabschluss auf. Die meisten Befragten gaben an, mit einer körperlichen

Behinderung zu leben. Insgesamt gaben 39,5% der befragten Personen an, mehr als eine Art der Behinderung zu vorzuweisen.

³ Statistisches Bundesamt, Lebenslagen der behinderten Menschen, Ergebnis des Mikrozensus 2013. 2017.

Wahrgenommene Nützlichkeit des Online-Antrags eines Schwerbehindertenausweises

Von den Teilnehmern der Studie gaben nahezu alle Personen an, auf täglicher Basis einen Computer zu nutzen. Nichtsdestotrotz gaben weniger als 38% der Befragten an vom Online-Antrag für den Schwerbehindertenausweis gehört zu haben, obwohl einige Bundesländern wie das Saarland Infobroschüren und Flyer verteilt hatten.

Abbildung 5

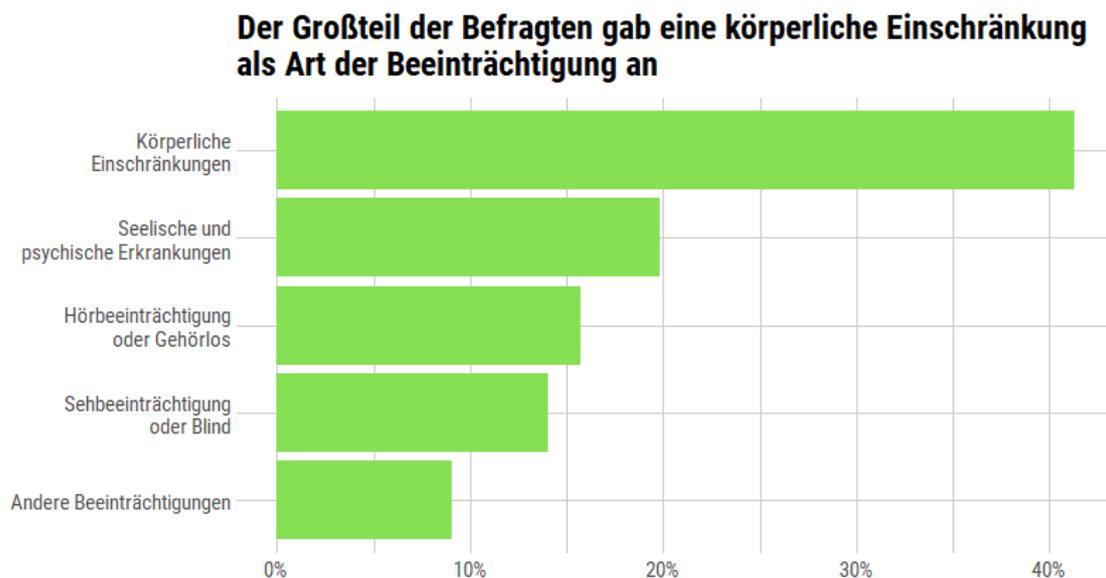
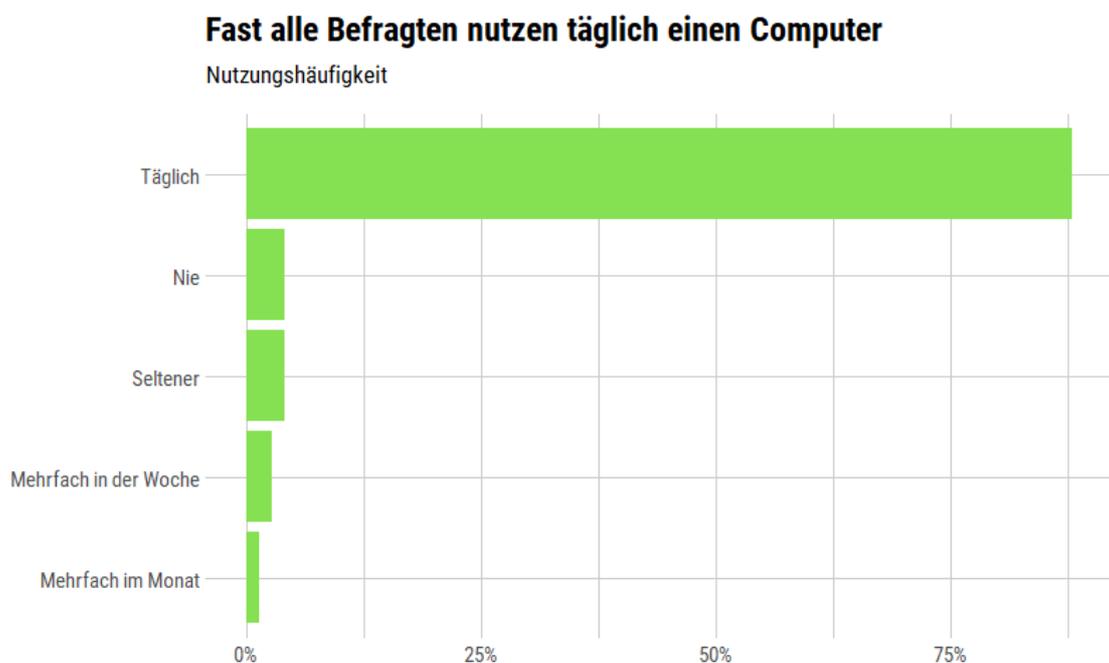


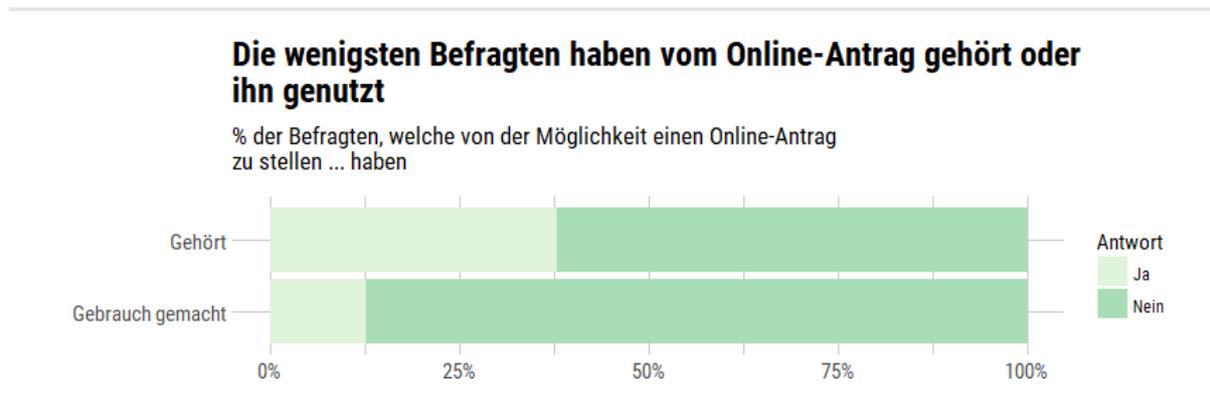
Abbildung 6



Allerdings besaß der Großteil der Studienteilnehmer zum Zeitpunkt der Befragung bereits einen Schwerbehindertenausweis, sodass ein solcher Service für sie aktuell nicht von Relevanz sein könnte.

Zusätzlich handelt es sich bei dem Online-Antrag schließlich um ein relativ neues Angebot, so dass es nicht verwundert, dass knapp 90% der Teilnehmer ihren Schwerbehindertenausweis noch auf klassischem Wege beantragt haben.

Abbildung 7

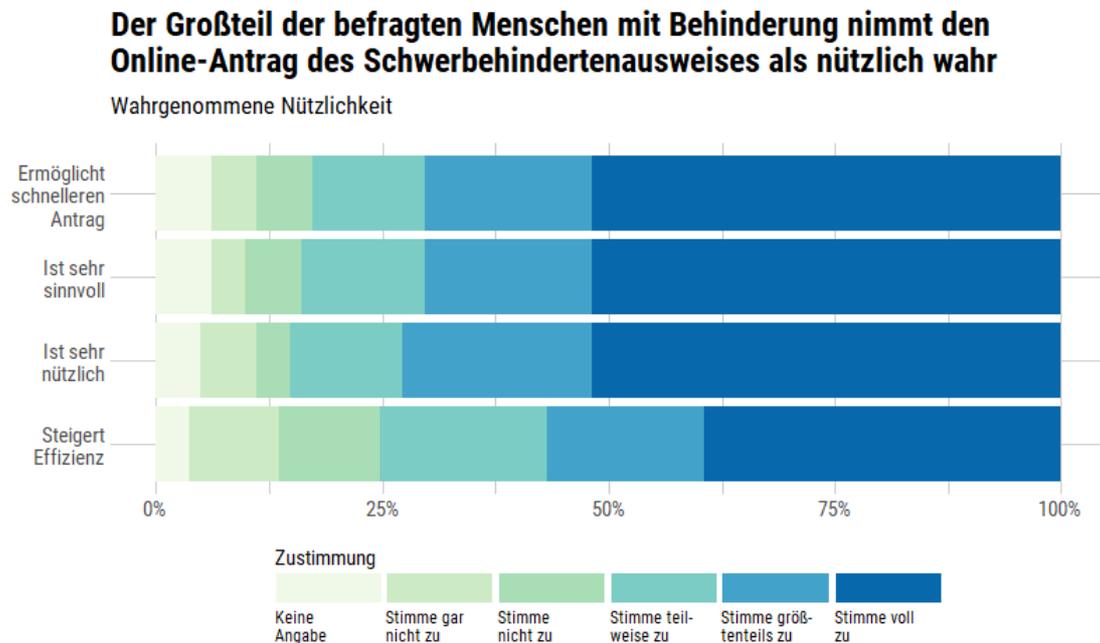


Interessant ist auch die Fragestellung, wie Menschen mit Behinderung zur tatsächlichen Nutzung eines E-Government-Systems bewegt werden können. Denn der Online-Antrag für den Schwerbehindertenausweis trägt nur dann wirklich zu einer sozialen Inklusion bei, wenn Menschen mit Behinderung diese Dienstleistung tatsächlich nutzen und ihnen dadurch ein vergleichsweise geringerer Aufwand entsteht. Ein wichtiger Faktor, welcher bestimmt, ob eine Person vorhat eine Technologie zu nutzen oder nicht, ist beispielsweise die wahrgenommene Nützlichkeit eines Systems⁴. Hier zeigt sich, dass eine staatliche Online-Antrags-Plattform von Menschen mit Behinderung als grundsätzlich nützlich und sinnvoll wahrgenommen wird.

⁴ FD Davis, RP Bagozzi & PR Warshaw, 'User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models', in *Management Science*, vol. 35, 1989, 982–1003.

Einzig hinsichtlich einer Effizienzsteigerung sind die Befragten skeptischer, sodass knapp ein Viertel der Teilnehmer angaben, nicht oder gar nicht an eine gesteigerte Effizienz durch einen Online-Antrag zu glauben.

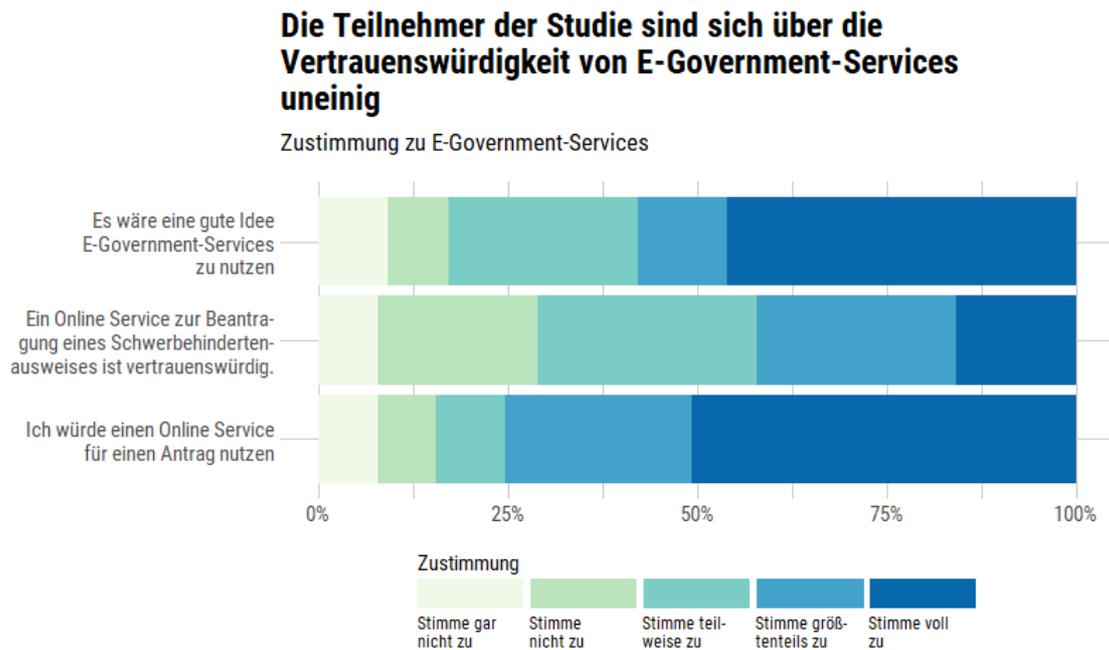
Abbildung 8



Einstellungen zur Nutzung von E-Government-Services

Weitere wichtige Prädiktoren für die tatsächliche Nutzung einer Technologie sind die allgemeine Einstellung zur Nutzung, das Vertrauen in die Technologie sowie die Nutzungsabsicht. So halten mehr als die Hälfte der Teilnehmer es für eine gute Idee, E-Government-Services zu nutzen. Hinsichtlich des Vertrauens der Befragten zu solchen Dienstleistungen zeichnet sich jedoch ein gemischtes Bild: Die Teilnehmer sind sich unsicher über die Vertrauenswürdigkeit eines Online-Antrags, sodass mehr als die Hälfte ihn für nicht vertrauenswürdig hält oder nur mäßig von der Zuverlässigkeit überzeugt ist. Dieses Misstrauen in Online-Services wird jedoch scheinbar vom utilitaristischen Nutzen überwogen, sodass mehr als drei Viertel bereit wäre, online einen Antrag zu stellen.

Abbildung 9



Diskussion und Fazit

Spezielle E-Government-Systeme für Menschen mit Behinderung haben Potenzial zur sozialen Inklusion beizutragen. Nicht nur vereinfachen sie die Zugänglichkeit zu staatlichen Dienstleistungen, sondern sie ermöglichen zusätzlich eine direktere Interaktion sozial Benachteiligter mit dem Staat. Betroffenen Personen ist jedoch nur geholfen, solange sie die bereitgestellten E-Government-Systeme auch tatsächlich nutzen. Die Studie zeigt, dass die Zielgruppe grundsätzlich offen für die Nutzung von E-Government-Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen ist. E-Government Systeme haben also durchaus die Möglichkeit das Leben von Menschen mit Behinderung zu erleichtern.

Der Online-Antrag für den Schwerbehindertenausweis als Beispiel eines E-Government-Systems wird grundsätzlich als nützlich und sinnvoll erachtet. Damit solche Dienstleistungen jedoch eine größere Zielgruppe erreichen, müssen staatliche Institutionen sicherstellen, dass der Bekanntheitsgrad solcher Lösungen steigt. Es reicht nicht aus, nur Werbematerial zu verbreiten und zur Verfügung zu stellen, sondern es müssen aktiv betroffene Menschen mit Behinderung sowie relevante Vereine und Organisationen angesprochen werden. Der Online-Antrag für den Schwerbehindertenausweis muss unkompliziert auf den Webseiten der

Versorgungsämter auffindbar sein, um zu gewährleisten, dass Betroffene die E-Government-Systeme auch nutzen. Der Staat muss sich an dieser Stelle mehr um eine höhere Benutzerfreundlichkeit und Auffindbarkeit bemühen. Welche Faktoren im Detail zu diesen zwei Gesichtspunkten beitragen ist in der Forschung jedoch bisher noch kaum empirisch untersucht worden. Es müssen daher weitere Studien durchgeführt werden, damit eindeutige Erfolgsfaktoren für die erfolgreiche Einführung von E-Government-Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung identifiziert werden können.

Abbildung 10

Vereinzelt ist der Online-Antrag für den Schwerbehindertenausweis nur schwer auffindbar

Antragsstellung beim Versorgungsamt Berlin

The screenshot shows the website of the Landesamt für Gesundheit und Soziales (LAGeSo) in Berlin. The main navigation bar includes 'Politik, Verwaltung, Bürger', 'Kultur & Ausgehen', 'Tourismus', 'Wirtschaft', 'Themen', 'BerlinFinder', and 'Stadtplan'. The page title is 'Landesamt für Gesundheit und Soziales'. A search bar is present with the text 'Suchbegriff' and a 'Suchen' button. The main menu includes 'Informationen für', 'Gesundheit', 'Versorgung', 'Soziales', 'Behinderung', 'Über uns', and 'Service'. The 'Behinderung' menu item is highlighted. Below the menu, there is a breadcrumb trail: 'Behinderung > Schwerbehinderung (Versorgungsamt) > Antragstellung'. The main content area is titled 'Antragstellung' and features the LAGeSo logo and the 'beim Berlin' logo. A sidebar on the left lists various services, with 'Antragstellung Online' highlighted in green. The main content area contains a form titled 'Feststellungsantrag nach dem Schwerbehindertenrecht (§ 69 Neuntes Buch Sozialgesetzbuch)'. Below the form, there is a section titled 'I. Angaben zu Anträgen nach dem Schwerbehindertenrecht – SGB IX' with a list of fields: 'Aufenthalt', 'Bearbeitungszeit', 'Bevollmächtigte, Betreuer oder gesetzlicher Vertreter', 'Dauerzustand', and 'Rückwirkende Anerkennung'. The text explains that the recognition as a severely disabled person can only be granted upon application and that the application should be submitted to the competent authority. A footer section titled 'Öffnungszeiten' lists the opening hours for Monday through Friday. A 'Kontakt' section provides the address, phone, fax, and email information for the LAGeSo customer center.

Für den Erfolg des Online-Antrags des Schwerbehindertenausweises muss außerdem sichergestellt werden, dass potentielle Nutzer ohne Bedenken solchen Dienstleistungen vertrauen. Vor allem in Deutschland sorgen sich Bürger sehr um die Datensicherheit bei der Nutzung von Online-Angeboten, was die Skepsis gegenüber Online Dienstleistungen steigert. Um dieser Skepsis entgegenzuwirken müssen staatliche Institutionen Vertrauen in die Sicherheit der Systeme schaffen. Dies könnte mit Hilfe von größerer Transparenz über die Nutzung der Daten und die verwendeten Sicherheitsstandards bei der Antragsstellung und der Datenspeicherung erfolgen.

Insgesamt ist der Online-Antrag des Schwerbehindertenausweises in seiner jetzigen Form noch ausbaufähig. Inwiefern ein solches E-Government-System für Menschen mit Behinderung erfolgreich implementiert werden kann, ist darüber hinaus noch weitestgehend unerforscht. Erst wenn die besprochenen Kritikpunkte adressiert worden sind, um eine höhere Nutzungsbereitschaft zu erwirken, können die Kommunen Menschen mit Behinderung durch E-Government-Systeme besser in die Gesellschaft einbeziehen.