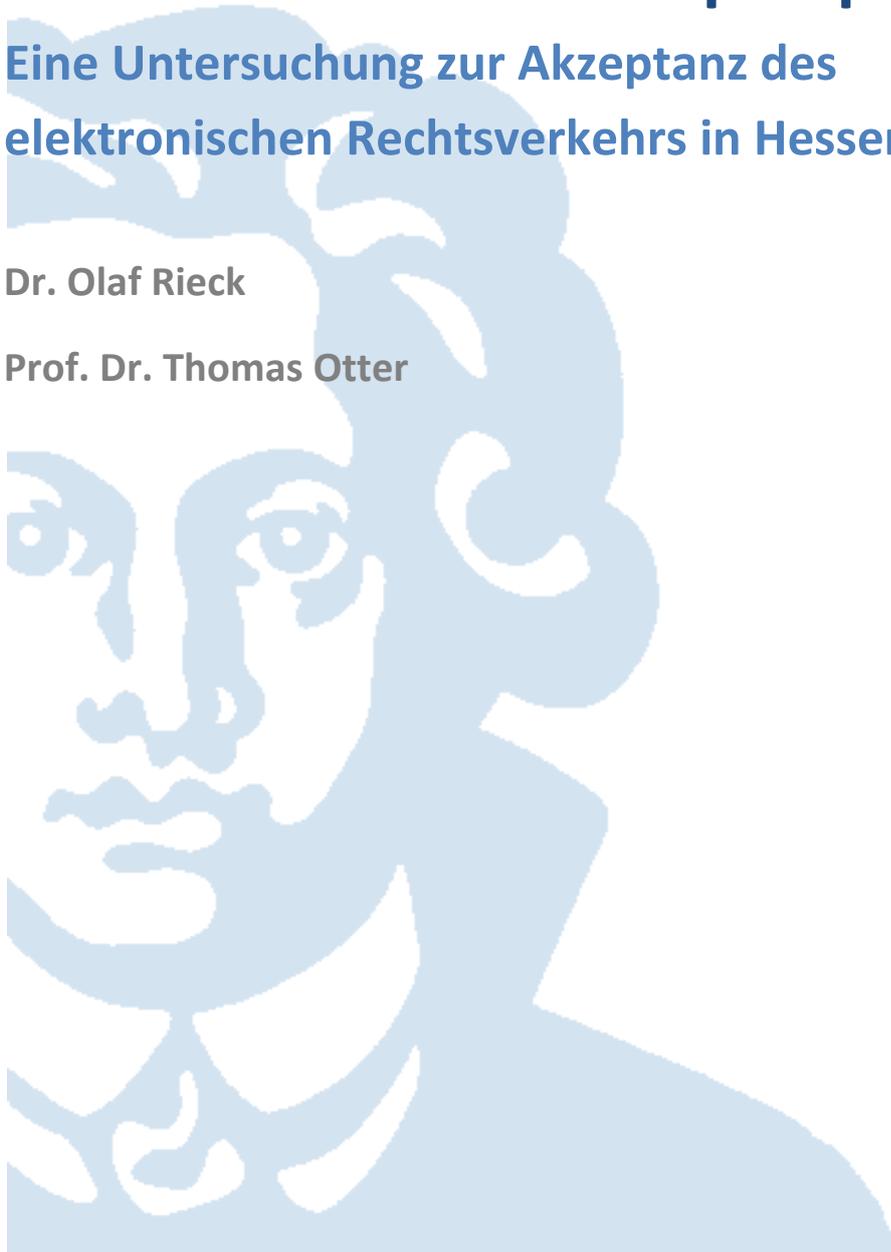


Wahrnehmung und Nutzen von EGVP aus der Rechtsanwaltperspektive

Eine Untersuchung zur Akzeptanz des
elektronischen Rechtsverkehrs in Hessen

Dr. Olaf Rieck

Prof. Dr. Thomas Otter



2013

Executive Summary

Diese Studie analysiert Hindernisgründe für die Adoption der Kommunikationsplattform EGVP und entwickelt einen Plan zur Beschleunigung der EGVP-Adoption.

Basierend auf qualitativen Interviews mit Rechtsanwälten und Vor-Ort-Besuchen bei einzelnen Gerichten wird eine vollstrukturierte, quantitative Befragung unter Rechtsanwälten als 'Kunden' des Systems durchgeführt. Die wichtigsten Ergebnisse sind:

- Ein großer Teil der gegenwärtigen Nutzer ist dem EGVP gegenüber positiv eingestellt und plant, die Nutzungsintensität zu erhöhen. Dagegen ist die überwiegende Mehrheit der gegenwärtigen Nicht-Nutzer dem EGVP gegenüber negativ eingestellt und lehnt die eigene Nutzung von EGVP auch mittelfristig entschieden ab.
- Bei der Mehrheit der Nutzer beschränkt sich die Nutzung derzeit auf die Übermittlung von Standarddokumenten. Nur eine relativ kleine Gruppe von Nutzern (die 'Power-User') benutzt den elektronischen Rechtsverkehr als eine bevorzugte Alternative zu herkömmlichen Übermittlungswegen.
- Die Mehrheit der Nicht-Nutzer erwartet einen Mehraufwand durch die EGVP-Nutzung. Diese Erwartung wird von der Mehrheit der Nutzer bestätigt, die subjektiv einen Mehraufwand wahrnimmt. Dagegen realisiert die Gruppe der Power-User subjektiv spürbare Produktivitätssteigerungen durch die EGVP-Nutzung.
- Eine wesentliche Voraussetzung für die Schaffung von Produktivitätssteigerungen durch EGVP-Nutzung ist eine bessere Integration in die Bürosoftware der Anwälte.
- Die Zufriedenheit der derzeitigen EGVP-Nutzer würde überdies steigen, wenn auch die Gerichte verstärkt nicht nur standardisierte Dokumente via EGVP verschicken würden und wenn technische Probleme im laufenden Betrieb (insbesondere im Zuge von JAVA-Updates) behoben würden.
- Ein von allen Nutzern als subjektiv stark empfundenen Argument pro EGVP ist die Generierung rechtsgültiger Transaktionsprotokolle, welche dazu beitragen, das Haftungsrisiko der Anwälte zu reduzieren.

Die nahezu polarisierten Einstellungen gegenwärtiger Nutzer und Nicht-Nutzer legen nahe, Maßnahmen zuerst auf die 'Konvertierung' von Nutzern zu Power-Usern zu konzentrieren. Wenn die Basis der Nutzer, die Kostenvorteile und erhöhte Zeiteffizienz durch EGVP wahrnimmt, wächst, dann entsteht ein natürlicher ökonomischer Anreiz zur Übernahme.

Die abgeleiteten Maßnahmen umfassen (1) die Integration von EGVP in Standardsoftware der Rechtsanwälte, (2) die Forcierung der elektronischen Vorgangsbearbeitung bei Gerichten, (3) eine Informationsoffensive zur Dokumentation der technischen und organisatorischen Verbesserungen und der daraus erwachsenden ökonomischen Vorteile für den einzelnen Rechtsanwalt, und (4) Schulungen, Seminare und Präsentationen die "Best practices" nachvollziehbar illustrieren.

Inhalt

Executive Summary	i
Abbildungsverzeichnis	iv
Tabellenverzeichnis	vi
1. Einleitung	1
2. Hintergrund	2
3. Methodik	3
4. Deskriptive Datenanalyse	5
4.1 Vorbemerkungen.....	5
4.2 Charakteristika der Nutzer und Nicht-Nutzer	5
4.3 Charakteristika der Anwaltskanzleien	9
4.4 Elektronische Aktenführung.....	12
4.5 Kommunikationsverhalten	16
4.6 Die Nutzer.....	20
4.6.1 Zufriedenheit.....	20
4.6.2 Kosten.....	22
4.6.3 Akzeptanz und Verbreitung.....	24
4.6.4 Installation, Bedienbarkeit und Prozessintegration	25
4.6.5 Die Bewertung der Support-Funktion	29
4.7 Die Nicht-Nutzer	30
4.7.1 Zukünftige Nutzungsabsicht	30
4.7.2 Kosten.....	31
4.7.3 Akzeptanz und Verbreitung.....	32
4.7.4 Installation, Bedienbarkeit und Prozessintegration	33
4.8 Freiwillige Nutzung versus verordnete Nutzung	35
4.9 Bewertung seitens der Kanzleiangeestellten	37
4.10 Die Power-User.....	39
4.11 Schulungsbedarf.....	44
4.12 Ein Zwischenfazit	45
5. Ganzheitliche Modellierung und Analyse	47
5.1 Analytisches Erklärungsmodell.....	48
5.1.1 Das Technology Acceptance Model	48
5.1.2 Perceived Usefulness.....	50
5.1.3 Perceived Ease of Use.....	51

5.1.4 Perceived Risk (PR)	52
5.1.5 Individuelle Differenzen	53
5.2 Faktoranalyse und empirisches Modell.....	53
5.3 Ergebnisse aus der Schätzung der analytischen Erklärungsmodelle.....	55
5.3.1 Adoptionsmodell	55
5.3.2 Nutzermodell.....	57
5.4 Ein Zwischenfazit	55
6. Handlungsempfehlungen und Maßnahmenkatalog	60
7. Literaturverzeichnis.....	64
Anhang: Fragebogen	66

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Projektschritte	3
Abbildung 2:	Anteil der Nutzer, Nicht-Nutzer und ehemaligen Nutzer unter den Befragten	6
Abbildung 3:	Vergleich der Durchschnittsalter verschiedener Nutzersegmente	7
Abbildung 4:	Vergleich der EGVP Nutzung zwischen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten	7
Abbildung 5:	Vergleich durchschnittlicher Bewertungen von persönlichen Charakteristika zwischen Nicht-Nutzern und EGVP-Nutzern	8
Abbildung 6:	Kanzleigröße und EGVP Nutzung	9
Abbildung 7:	Geographische Lage der Kanzleien und EGVP-Nutzung	10
Abbildung 8:	Kanzleigrößen in verschiedenen geographischen Lagen	10
Abbildung 9:	Verteilung der Antworten auf die Frage nach der Umstellung auf elektronische Aktenführung	13
Abbildung 10:	Einsatz von Anwaltssoftware und EGVP-Nutzung	14
Abbildung 11:	Marktanteile der fünf gängigsten Softwarepakete bei Nicht-Nutzern und Nutzern von EGVP	14
Abbildung 12:	Verteilung der Antworten auf die Frage nach der Umstellung auf elektronische Archivierung	15
Abbildung 13:	Verteilung der Antworten auf die Frage nach Einführung der elektronischen Aktenführung	15
Abbildung 14:	Kommunikationswege zwischen Anwälten und ihren Mandanten	16
Abbildung 15:	Kommunikationswege zwischen Anwälten und Gerichten	18
Abbildung 16:	Eingang von Dokumenten bei Anwälten via EGVP - Anzahl der Nennungen	19
Abbildung 17:	Ausgang von Dokumenten bei Anwälten via EGVP - Anzahl der Nennungen	20
Abbildung 18:	Zukünftige Nutzungsabsicht der EGVP-Nutzer	20
Abbildung 19:	Bereitschaft der Nutzer, EGVP weiterzuempfehlen	21
Abbildung 20:	EGVP-Nutzer - Gründe für Nutzung	21
Abbildung 21:	Schätzung der Zeitaufwandsänderung durch EGVP-Nutzung	23
Abbildung 22:	Aussagen zur Akzeptanz und Verbreitung von EGVP - Bewertung durch die Nutzer .	24
Abbildung 23:	Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb	25
Abbildung 24:	Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen Nutzern und ehemaligen Nutzern	26
Abbildung 25:	Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation	28
Abbildung 26:	Bewertung des telefonischen EGVP Supports durch EGVP-Nutzer	29
Abbildung 27:	Bewertung der Aussage "Der telefonische EGVP Support ist hilfreich." durch EGVP-Nutzer	29
Abbildung 28:	Zukünftige Nutzungsabsicht der Nicht-Nutzer	31
Abbildung 29:	Schätzung der Zeitaufwandsänderung durch EGVP-Nutzung	32
Abbildung 30:	Bewertung von Aussagen zur Akzeptanz von EGVP – Vergleich von Nutzern und Nicht-Nutzern	33
Abbildung 31:	Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb – Vergleich von Nutzern und Nicht-Nutzern	34
Abbildung 32:	Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern	34

Abbildung 33: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation – Vergleich von Nutzern und Nicht-Nutzern	35
Abbildung 34: Unterschiedliche Beurteilungen zwischen Anwälten mit Notariat und Anwälten ohne Notariat.....	36
Abbildung 35: Bereitschaft EGVP weiterzuempfehlen - Anwälte mit Notariat versus Anwälte ohne Notariat.....	37
Abbildung 36: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb- Vergleich der Bewertungen zwischen nutzenden Anwälten und Rechtsanwalts-fachangestellten .	38
Abbildung 37: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen nutzenden Anwälten und Rechtsanwaltsfachangestellten	38
Abbildung 38: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation - Vergleich zwischen nutzenden Anwälten und Rechtsanwalts-fachangestellten	39
Abbildung 39: Vergleich durchschnittlicher Bewertungen von persönlichen Charakteristika zwischen Power-Usern und konventionellen Nutzern.....	40
Abbildung 40: Bereitschaft der Power-User, EGVP weiterzuempfehlen (im Vergleich zu konventionellen Nutzern).....	41
Abbildung 41: Power User versus konventionelle Nutzer - Gründe für Nutzung	42
Abbildung 42: Schätzung des Mehraufwandes durch EGVP-Nutzung - Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern.....	42
Abbildung 43: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb- Vergleich der Bewertungen zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern	43
Abbildung 44: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern.....	43
Abbildung 45: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation - Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern	44
Abbildung 46: Schulungs- und Beratungsbedarf von Nutzern und Nicht-Nutzern.....	45
Abbildung 47: EGVP Schulungsbedarf von Nutzern und Nicht-Nutzern.....	45
Abbildung 48: Das TAM-Ursprungsmodell, Quelle: Davis (1989)	48
Abbildung 49: EGVP Adoptionsmodell.....	49
Abbildung 50: Zweistufiges Vorgehensmodell.....	61
Abbildung 51: Maßnahmen der Stufe 1.....	61
Abbildung 52: Maßnahmen der Stufe 2.....	62

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Skala zur Messung der Aufwandsänderung durch die EGVP-Nutzung	22
Tabelle 2: Herleitung der empirischen Faktoren aus den Fragen des Fragebogens.....	54
Tabelle 3: Ergebnisse aus der Schätzung des Adoptionsmodells mit Nicht-Nutzern und Nutzern	56
Tabelle 4: Ergebnisse aus der Schätzung des Nutzermodells	58

1. Einleitung

Dieser Bericht fasst die Ergebnisse des Forschungsprojektes „eJustice Akzeptanzstudie“ zusammen, welches von der Goethe Universität Frankfurt im Auftrag des Hessischen Ministeriums der Justiz, für Integration und Europa (MJIE) im Zeitraum vom Oktober 2011 bis zum Oktober 2012 durchgeführt wurde.

Gegenstand dieses Forschungsprojektes ist der elektronische Rechtsverkehr, das heißt, der Datenaustausch zwischen der Justiz und den mit der Justiz befassten Personen, wie z.B. Rechtsanwälten und Notaren.

Das MJIE stellt allen am elektronischen Rechtsverkehr beteiligten Parteien eine Kommunikationsplattform, das Elektronische Verwaltungs- und Gerichtspostfach (kurz: EGVP), zur Verfügung. Diese Plattform ermöglicht eine rechts- und übertragungssichere elektronische Übermittlung von beliebigen Dokumenten. Die Einführung des EGVP hatte das Ziel, allen Verfahrensbeteiligten die Arbeitsbedingungen zu erleichtern sowie die Kommunikation (insbesondere den Schriftverkehr) effizienter und schneller zu gestalten. Auch wurde das EGVP als ein erster Schritt zur großflächigen Einführung elektronischer Datenverarbeitung und Aktenführung im Rechtswesen gesehen. Dennoch war die Akzeptanz der aktuellen und potenziellen Nutzer geringer als ursprünglich erwartet. Bis heute nutzt ein großer Teil der Anwaltschaft das EGVP entweder überhaupt nicht oder nur in geringem Maße. Die bis dato getätigten Investitionen haben somit noch nicht den gewünschten Nutzen erbracht. Im Gegenteil, die gleichzeitige Bereitstellung zweier Kommunikationsinfrastrukturen, der „herkömmlichen“ sowie der elektronischen, verursacht hohe Übergangskosten solange der elektronische Rechtsverkehr noch keine breite Akzeptanz findet.

Das in diesem Bericht beschriebene Forschungsprojek ist in diesem Zusammenhang zu verstehen als Grundlage und Teil des Versuchs, das EGVP zu einer breiteren Akzeptanz und Nutzung zu bringen.

Das Ziel des Projektes ist es zunächst, diejenigen Faktoren zu erheben und zu analysieren, die dem elektronischen Rechtsverkehr mittels EGVP im Wege stehen, bzw. diesen begünstigen. Darauf aufbauend entwickelt es Wege zur Steigerung der EGVP-Akzeptanz und stellt die erarbeiteten Lösungen und Vorschläge in Form eines Maßnahmenkatalogs dar. Wir beginnen mit einer kurzen Darstellung des Kontextes in Abschnitt 2, gefolgt von einem Abriss der Methodik in Abschnitt 3. Abschnitt 4 soll das Verständnis für die Daten und Zusammenhänge entwickeln, indem es diese mithilfe von Graphiken und Durchschnittswerten beschreibt und deskriptiv analysiert. Eine dazu komplementäre modellbasierte Analyse folgt in Abschnitt 5. Abschnitt 6 beschließt den Bericht mit einem Maßnahmenkatalog, welcher aus den Analysen abgeleitet wurde.

2. Hintergrund

Elektronische Datenverarbeitung (EDV) ist heutzutage ein fester Bestandteil des beruflichen Alltags der Justiz. Elektronische Aktenführung findet immer größere Verbreitung, doch eine wirkliche Effizienzsteigerung für die Prozesse in der Justiz kann sie nur bewirken, wenn zugleich auch Kommunikation elektronisch abgewickelt werden kann. So müssen zurzeit elektronische Dokumente noch oft ausgedruckt und per Post versendet werden und per Post eingehende Dokumente müssen zwecks elektronischer Archivierung eingescannt werden. Diese Arbeitsschritte, die als Folge von Medienbrüchen zwischen elektronischen Dokumenten und Papierdokumenten nötig werden, verursachen einen hohen Arbeits- und Materialaufwand. Das hessische Justizministerium (Ministerium für Justiz, Integration und für Europa) hat dieses erkannt und beschloss bereits im Jahre 2005 die Einführung der Informations- und Kommunikationsplattform EGVP für die täglichen Transaktionen im Rechtswesen.

Mit der Einführung von EGVP wurde in Hessen und auch deutschlandweit ein Kommunikationskanal für rechtswirksame, datensichere Kommunikation geschaffen. Insgesamt haben viele der EU-Mitgliedstaaten in den letzten Jahren in ihren Prozessordnungen die Möglichkeit eröffnet, Dokumente an Gerichte und Staatsanwaltschaften elektronisch zu übermitteln. Zudem wurde im Land Hessen die Versendung einer Reihe von standardisierten Dokumententypen, wie zum Beispiel Handelsregistereinträgen, Mahnbescheiden, Insolvenzsachen und Prozesskostenrechnungen teilweise verpflichtend¹ auf EGVP umgestellt. Doch während die rechtlichen Grundlagen und Verordnungen den Weg zur breiteren Etablierung der elektronischen Kommunikation im Justizbereich eröffnen, schreitet die Umsetzung insgesamt nur langsam voran. Zwar steigt die Anzahl der versendeten Nachrichten stetig, sie steigt jedoch mit abnehmendem Gradienten. Zudem wird die Zunahme großenteils getragen von der „verordneten“ EGVP Nutzung, das heißt, von den oben genannten standardisierten Dokumententypen. Die flächendeckende und breite Umsetzung scheitert dagegen oft an den potenziellen Teilnehmern sowie der technischen Implementierung des Kommunikationsprozesses.

Dabei spielt eine Vielzahl unterschiedlichster Faktoren eine Rolle. Das Spektrum dieser Faktoren reicht von persönlichen Charaktermerkmalen der potentiellen Nutzer und deren spezifischen Kenntnissen über die Prozessorganisation in den Anwaltskanzleien bis zu technischen Problemen bei der Einführung und dem Betrieb des EGVP. Viele, wenn nicht alle dieser Faktoren sind im Prinzip bekannt. Dagegen ist bisher nicht klar, wie entscheidend jeder dieser Faktoren die flächendeckende Akzeptanz des EGVP behindert (oder diese fördert). Somit war es dem MJIE auch nicht ersichtlich, welche der Hindernisse vorrangig beseitigt werden sollten und welche Hindernisse nur zweitrangig sind, wenn es darum geht, die Nutzung des EGVP zu forcieren. Eben dies zu erforschen ist die Aufgabenstellung dieses Forschungsprojektes.

¹ Einige Dokumententypen (wie z.B. Handelsregistereinträge) können nur via EGVP verschickt werden. Bei anderen Dokumententypen, (wie z.B. Bescheiden zum Prozesskostenvorschuss) ist die Nutzung von EGVP für diejenigen Anwälte verpflichtend, die über ein EGVP Postfach verfügen.

3. Methodik

Die Umsetzung des Forschungsprojektes erfolgte in 5 Schritten, wie in Abbildung 1 dargestellt. Im ersten Schritt wurde zunächst ein geeignetes Erklärungsmodell erarbeitet. Hierbei ging es darum, eine formale Struktur zu entwickeln, mit deren Hilfe die verschiedenen Faktoren organisiert, klassifiziert und analysiert werden sollten. Im zweiten Schritt wurden dann die relevanten Faktoren, welche die Akzeptanz des EGVP potenziell begünstigen oder behindern, qualitativ erfasst. Dazu wurden im Zeitraum von November bis Dezember 2011 teilstrukturierte Interviews mit 22 Rechtsanwälten, Rechtsanwaltsfachangestellten sowie mit Mitarbeitern der Gerichtsverwaltungen geführt. Die Befragungen wurden in Form eines Leitfadeninterviews durchgeführt, wobei der Interviewer sich zwar an dem Leitfaden (Liste der Fragen, Aspekte) orientierte, die Formulierung der Fragen sowie die Reihenfolge jedoch nicht festgelegt waren und an die Situation des Befragten angepasst werden konnten. Das Ergebnis der Interviews ist eine Liste verschiedener Faktoren, die für die Befragten entweder Adoptionsgründe oder Adoptionshindernisse darstellten sowie eine qualitative (aber nicht repräsentative) Einschätzung dieser Faktoren seitens der Befragten.



Abbildung 1: Projektschritte

Die Interviews dienten als Grundlage für den dritten Schritt, nämlich die Entwicklung eines Fragebogeninstrumentes, welches zur quantitativen Messung der Relevanz aller erhobenen Faktoren dienen sollte. Die verwendeten Skalen sind teils aus bereits existierenden wissenschaftlichen Quellen übernommen, teils vom Projektteam selbst entwickelt worden. Bereits existierende Skalen haben den Vorteil, bereits getestet zu sein. Daher kann man davon ausgehen, dass sie die untersuchten Faktoren adäquat messen. Allerdings gibt es für den Kontext des elektronischen Rechtsverkehrs bisher keine empirischen Studien, sodass alle Skalen für kontextspezifische Faktoren selbst entwickelt werden mussten.

Der so entwickelte Fragebogen (siehe Anhang) besteht aus 4 Teilen, Teil A bis Teil D. Teil A wurde von allen teilnehmenden Anwälten ausgefüllt und erhebt allgemeine Angaben zur Kanzlei, zum Kommunikationsverhalten der Anwälte, zur Hardware- und Softwareausstattung und dem Einsatz von elektronischer Archivierung. Zudem misst er mittels psychometrischer Skalen die Innovationsbereitschaft der teilnehmenden Anwälte, ihre Affinität gegenüber Informationstechnologie, Vertrauen in Datensicherheit und ihre Einstellung zum Arbeiten am Bildschirm. Teil B richtet sich speziell an die Nicht-Nutzer von EGVP. In diesem Teil werden Gründe für die Nicht-Nutzung erhoben sowie Einschätzungen bezüglich der Kosteneffekte einer potentiellen EGVP-Nutzung, der Akzeptanz von elektronisch verschickten Dokumenten bei Gericht, der Verbreitung von EGVP, der Bedienbarkeit, der (technischen und organisatorischen) Einführung des Systems, sowie des Schulungsbedarfs in den Kanzleien. Teil C richtet sich an die derzeitigen EGVP-Nutzer. Er deckt im Prinzip dieselben Themengebiete wie Teil A ab, nur dass hier die Fragen aus Sicht des (informierten und erfahrungsbasiert antwortenden) Nutzers anstelle des (eher hypothetisch und eindrucksbasiert antwortenden) Nicht-Nutzers erhoben werden. Teil D schließlich richtet sich an die Kanzleifachgehilfen und erhebt deren operative Erfahrungen mit EGVP.

Der Fragebogen wurde im Januar 2012 mithilfe vierer Rechtsanwälte getestet. Deren Verbesserungsvorschläge wurden in die Endversion des Fragebogens eingearbeitet.

Im vierten Projektschritt wurden die quantitativen Daten erhoben und analysiert. Der Fragebogen wurde als Anlage zum Kammer Aktuell 1/2012 an alle ca. 17.000 Rechtsanwälte der Rechtsanwaltskammer Frankfurt verschickt². Aufgrund der zunächst sehr niedrigen Rücklaufquote von 0,9%³ wurden zwischen April und Mai 2012 Erinnerungsschreiben an eine repräsentativ ausgewählte⁴ Gruppe von Anwälten verschickt. Bis zum 15.07.2012 hatten insgesamt 300 Rechtsanwälte den Fragebogen ausgefüllt und zurückgeschickt, was einer Rücklaufquote von ca. 1,8% aller Anwälte (siehe auch Fußnote 2) entspricht. Die Daten aus den Fragebögen wurden in einem Excel-Arbeitsbogen erfasst. Die Erfassung wurde daraufhin stichprobenartig überprüft und die Daten wurden analysiert.

² Kammer Aktuell ist ein vierteljährlich erscheinendes Informationsblatt der Rechtsanwaltskammer Frankfurt. Die Rechtsanwaltskammer Frankfurt verschickt das Kammer Aktuell auf dem Postweg an alle etwa 17.000 in den Landesgerichtsbezirken Frankfurt am Main, Darmstadt, Wiesbaden, Hanau, Gießen und Limburg niedergelassenen Rechtsanwälte. Allerdings war das Versenden der Fragebögen mit dem Kammer Aktuell deutlich weniger effektiv als erwartet. So schrieben ein Großteil der Anwälte, die sich später erst auf ein Erinnerungsschreiben hin meldeten, dass sie das Kammer Aktuell nicht gelesen oder nur grob überflogen hätten, so dass Sie von der Fragebogenaktion erst durch das Erinnerungsschreiben und nicht durch das Kammer Aktuell erfahren hätten.

³ Diese Zahl bezieht sich auf die Gesamtheit der Mitglieder der Rechtsanwaltskammer Frankfurt. Allerdings ist zu bedenken, dass ein großer Teil dieser Mitglieder keine potentiellen EGVP Nutzer sind, da sie z.B. bereits im Ruhestand sind oder ausschließlich beratend tätig sind.

⁴ Hierzu wurden ein Drittel aller Postleitzahlenkreise per Zufallsauswahl ausgewählt, wobei alle Landkreise, die von der Rechtsanwaltskammer Frankfurt abgedeckt werden, berücksichtigt wurden. Hierbei wurde auch darauf geachtet, dass ländliche, kleinstädtische, mittelstädtische und großstädtische Landkreise proportional in der Stichprobe repräsentiert waren. Das Erinnerungsschreiben wurde an alle Anwälte in diesen ausgewählten Postleitzahlenkreisen per E-Mail, Fax, oder Post verschickt, vorausgesetzt die Adresse war vorhanden.

4. Deskriptive Datenanalyse

4.1 Vorbemerkungen

Der Untersuchungsgegenstand dieser Studie ist der einzelne Rechtsanwalt oder die einzelne Rechtsanwältin. Wenn es nicht explizit anders kenntlich gemacht ist, wird das Wort „Rechtsanwalt“ im Folgenden generell für beide, männliche und weibliche Anwälte, verwendet⁵. In den Interviews der Projektstufe 2 wurde deutlich, dass das Nutzungsverhalten der Anwälte durchaus von deren organisatorischem Umfeld geprägt wird, also von der Anwaltskanzlei, in der sie tätig sind. So mag ein Anwalt quasi ohne größeres eigenes Zutun zum Nutzer werden, indem in seiner Kanzlei der Beschluss gefasst wird, ein EGVP Postfach einzurichten und somit Prozesskostenrechnungen via EGVP zu empfangen. Dennoch hängt die Entscheidung, *in welchem Maße* ein Rechtsanwalt das EGVP nutzt, wesentlich von seinen individuellen Präferenzen und seiner individuellen Arbeitsweise ab. Daher liegt der Fokus unserer Studie auf dem Rechtsanwalt, nicht der Kanzlei, wobei wir jedoch natürlich auch das organisatorische Umfeld der Kanzlei mit in Betracht ziehen.

Die Diskussion der Ergebnisse beginnt mit einer Beschreibung und Zusammenfassung der erhobenen Daten mittels deskriptiver Statistiken. Mit dieser Beschreibung verfolgen wir zwei wesentliche Ziele. Erstens erhält der Leser durch die Beschreibung einen Überblick über die Faktoren, die in dieser Studie untersucht werden. Zweitens verdeutlicht die Beschreibung auf einfach verständliche Weise die Struktur der Daten, sowie wesentliche Zusammenhänge zwischen den untersuchten Faktoren einerseits und dem Adoptionsverhalten andererseits. Nach der Zusammenstellung der deskriptiven Statistiken folgt dann eine Zusammenstellung von Ergebnissen aus der statistischen Schätzung mehrerer Modelle, die entwickelt wurden, um das Adoptionsverhalten zu erklären. Der Vorteil einer statistischen Modellschätzung gegenüber einfachen deskriptiven Statistiken ist, dass erstere erlaubt, den relativen Einfluss mehrerer gleichzeitig wirkender Faktoren auf das Adoptionsverhalten zu untersuchen.

4.2 Charakteristika der Nutzer und Nicht-Nutzer

Wir beginnen also mit der Beschreibung der Nutzer und Nicht-Nutzer und mit zwei der offensichtlichsten Charakteristika von Nutzern, nämlich Alter und Geschlecht. Die Stichprobe umfasst 52% EGVP-Nutzer und 44% Nicht-Nutzer. 4% der Befragten gaben an, EGVP in der Vergangenheit genutzt zu haben, die Nutzung jedoch eingestellt zu haben (siehe auch Abbildung 2). Nutzer sind nach der hier verwendeten Definition Personen, die die Aussage „Ich nutze EGVP“ bejahen. Als Nicht-Nutzer bezeichnen wir Personen, die die Aussage „ich nutze EGVP nicht und habe es noch nie genutzt“ bejahen, Alle anderen Befragten

⁵ Eine große Gruppe der EGVP-Nutzer sind Notare. Allerdings ist deren Nutzung nicht notwendigerweise freiwillig, da bestimmte notarielle Dokumententypen per EGVP versendet werden *müssen*. ihre Aussagen wären daher nur schwer vergleichbar mit denen der Rechtsanwälte, deren Nutzerverhalten auf Freiwilligkeit basiert. Allerdings sind einige Anwälte gleichzeitig Notare. Solche Anwälte wurden in dieser Studie auch erfasst, und gegebenenfalls gesondert analysiert.

bezeichnen wir als Ehemalige Nutzer („Ich habe EGVP früher genutzt, aber ich nutze es jetzt nicht mehr“).

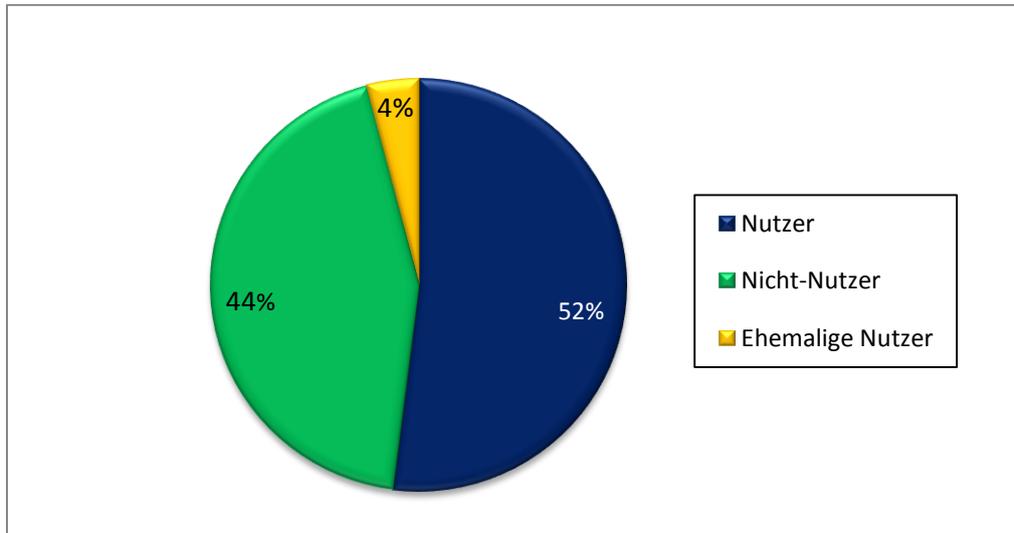


Abbildung 2: Anteil der Nutzer, Nicht-Nutzer und ehemaligen Nutzer unter den Befragten

Das Durchschnittsalter aller befragten Rechtsanwälte ist 49,93 Jahre⁶. 32% der Befragten waren Frauen, 68% waren Männer⁷. Abbildung 3 zeigt einen Vergleich des durchschnittlichen Alters zwischen allen EGVP-Nutzern und Nicht-Nutzern sowie jeweils den männlichen und weiblichen Nutzern und Nicht-Nutzern. Die Daten belegen, dass sich die oft geäußerte Meinung, unter den Nicht-Nutzern seien insbesondere ältere Anwälte, nicht halten lässt. Der Altersdurchschnitt der Nutzer ist in allen dargestellten Segmenten eher geringfügig höher als der der Nicht-Nutzer⁸.

⁶ Basierend auf n=245 Antworten. 65 Befragte entschieden, ihr Alter nicht preiszugeben. Im Folgenden wird die Stichprobengröße jeweils im Zusammenhang mit den Ergebnissen angegeben werden. Dabei liegt die Stichprobengröße aufgrund fehlender Angaben immer unter 300, der Anzahl zurückgeschickter Fragebögen.

⁷ (n=251)

⁸ Eine gewisse Unschärfe in diesen Ergebnissen resultiert daraus, dass sich unter den Befragten, die ihr Alter nicht angaben und deren Alter somit nicht in diese Durchschnittswerte einfließen, ein überdurchschnittlich hoher Anteil an Nicht-Nutzern (70,2%) befindet.

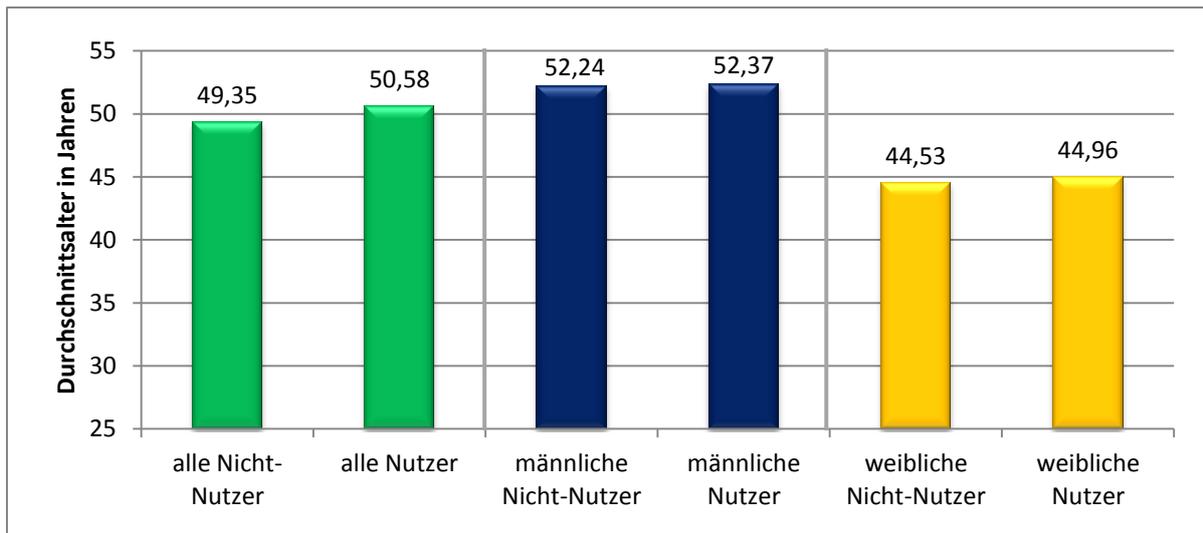


Abbildung 3: Vergleich der Durchschnittsalter verschiedener Nutzersegmente

Bei dem Vergleich der Nutzung zwischen Männern und Frauen ergibt sich ein klareres Bild. So ist das Nutzungsverhalten der Anwälte signifikant mit deren Geschlecht korreliert. Männliche Anwälte nutzen das EGVP proportional stärker als ihre weiblichen Kollegen (siehe Abbildung 4).

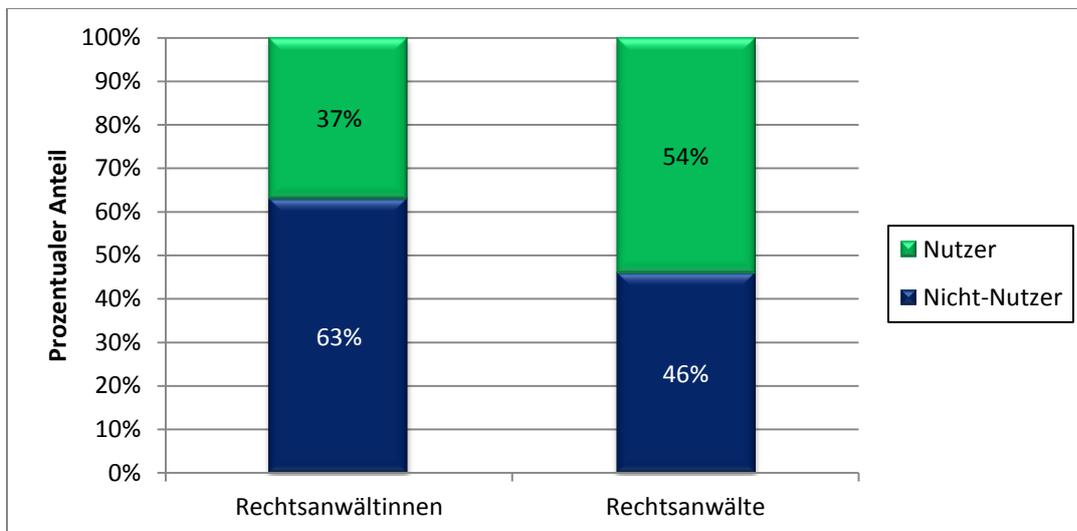


Abbildung 4: Vergleich der EGVP-Nutzung zwischen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten

Teil einer Erklärung hierfür ist, dass das Interesse an technischen Innovationen, das signifikant mit ihrer Akzeptanz korreliert ist⁹, bei Anwälten signifikant stärker ausgeprägt ist als bei Anwältinnen¹⁰.

Neben den rein demographischen Faktoren wie Alter und Geschlecht untersuchen Technologie-Adoptionsstudien auch immer eine Reihe persönlicher Charakteristika wie

⁹ Pearson Korrelationskoeffizient von 0,17, signifikant im 95% Konfidenzintervall.

¹⁰ Pearson Korrelationskoeffizient von 0,28, signifikant im 99% Konfidenzintervall.

Präferenzen und Einstellungen, die das Adoptionsverhalten potenziell beeinflussen könnten. Unsere Auswahl solcher Charakteristika, welche wir in diese Studie aufnahmen, basierte einerseits auf dem Studium der Technologie-Adoptionsliteratur, andererseits auf den Erkenntnissen, die sich während der qualitativen Interviewphase ergaben. Vier Faktoren wurden zur quantitativen Untersuchung in die Studie aufgenommen: *Innovationsbereitschaft*, die *Affinität zu Informationstechnologie*, das *Vertrauen in (die Sicherheit und Zuverlässigkeit von) Informationstechnologie* und die *Präferenz für das Arbeiten am Bildschirm* (über das Arbeiten mit Papierdokumenten)^{11,12}. Alle vier Faktoren wurden auf 5-Punkt Skalen gemessen. Dazu wurden die Befragten gebeten, eine oder mehrere Aussagen (wie, zum Beispiel, „Beim Korrekturlesen arbeite ich lieber mit Handakten als am Bildschirm mit Akten in elektronischer Form“) auf einer Skala zwischen -2 („trifft überhaupt nicht zu“) und 2 („trifft vollkommen zu“) zu bewerten. Der Ankerpunkt (Mittelpunkt) der Skala ist der mit „neutral“ gekennzeichnete Wert „0“¹³.

Die folgende Abbildung 5 vergleicht die oben genannten Charakteristika zwischen Nicht-Nutzern und Nutzern von EGVP.

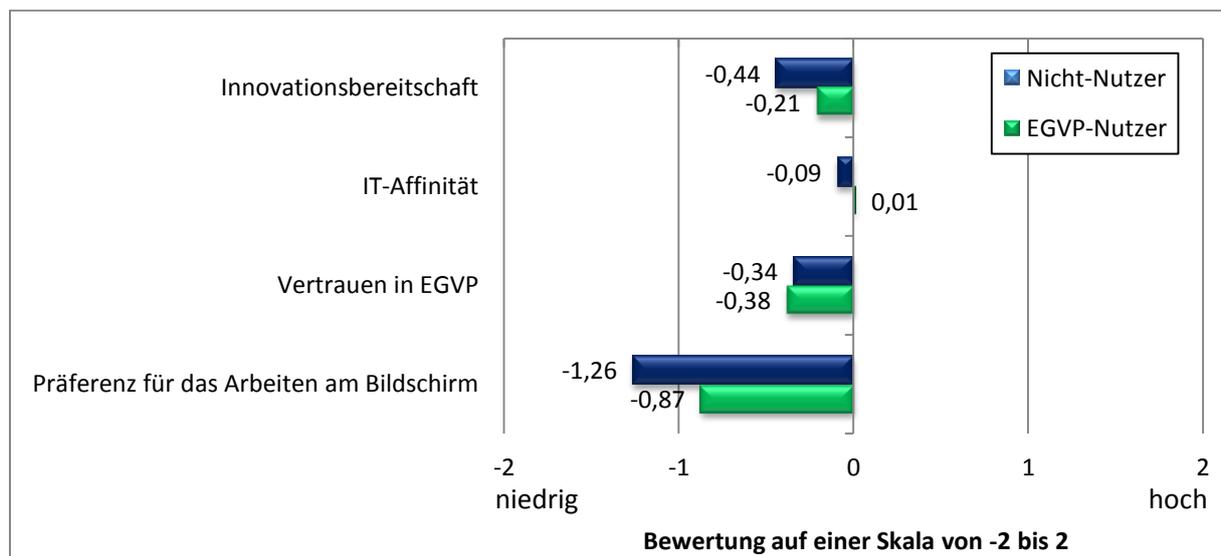


Abbildung 5: Vergleich durchschnittlicher Bewertungen von persönlichen Charakteristika zwischen Nicht-Nutzern und EGVP-Nutzern

Wie die Abbildung zeigt, sind *IT-Affinität* und das *Vertrauen in Informationstechnologie* bei EGVP-Nutzern nur unwesentlich höher als bei den Nicht-Nutzern. Dagegen fällt der Unterschied bei dem Faktor *Innovationsbereitschaft* und dem Faktor *Präferenz für das*

¹¹ In vielen früheren Technologie-Adoptionsstudien wurde zudem gemessen, in welchem Maße die Probanden den Umgang mit der Basistechnologie, hier also dem PC, beherrschen. In dem von uns untersuchten Kontext wurde bereits früh deutlich, dass der PC für praktisch jeden Anwalt zum Basis-Handwerkszeug gehört. Eine nuancierte Ermittlung des Kenntnisstandes im Umgang mit PCs hätte eines eigenen Fragebogens bedurft und ginge über den hierfür vertretbaren Aufwand hinaus.

¹² Die Skalen zur Messung der ersten beiden Faktoren basieren auf existierender Literatur (Bearden et al. (2011)), die Skala zur Messung der Präferenz für das Arbeiten mit elektronischen Dokumenten ist selbstentwickelt.

¹³ Wird ein Faktor durch mehrere solcher Aussagen gemessen, so lassen sich die Durchschnittswerte der Bewertungen bilden, vorausgesetzt das die Einzelfaktoren bei einer nachgestellten Faktoranalyse hinreichend korrelieren (Cronbachs Alpha von mindestens 0.7)

Arbeiten am Bildschirm deutlicher aus. Eine Korrelationsanalyse zeigt jedoch, dass die Innovationsbereitschaft der einzige dieser Faktoren ist, der mit dem EGVP Nutzungsverhalten signifikant korreliert ist¹⁴. Somit ist festzuhalten, dass die direkte Korrelationsanalyse der Faktoren Nutzung und Innovationsbereitschaft auf einen Zusammenhang zwischen diesen Faktoren hindeutet, andere persönliche Charakteristika aber nur einen insgesamt geringen Einfluss auf das Nutzungsverhalten haben.

4.3 Charakteristika der Anwaltskanzleien

Als nächstes betrachten wir die charakteristischen Merkmale der Kanzleien, in denen die Befragten tätig sind, insbesondere die Größe, Lage und deren Hardwareausstattung. Die Softwareausstattung wird danach in einer gesonderten Sektion zusammen mit der elektronischen Aktenführung behandelt. Generell wird EGVP in kleinen Kanzleien (Kanzleien mit nur einem Anwalt) deutlich weniger als in größeren Kanzleien genutzt, wie Abbildung 6 zeigt. Auffällig ist auch, dass eigenständige Anwälte die EGVP-Nutzung deutlich häufiger als Anwälte in größeren Kanzleien wieder einstellen. Zur Erklärung dieses Sachverhaltes wurde eine Reihe von Erklärungsmodellen getestet, wie zum Beispiel ob Anwälte in kleinen Kanzleien einen geringeren wirtschaftlichen Nutzen durch EGVP haben, oder ob Anwälte in größeren Kanzleien wesentlich in Ihrem Adoptionsverhalten von Ihren Kollegen inspiriert wurden. Keine dieser Erklärungen lässt sich aus den Daten empirisch erhärten. Dagegen ist die einzige Erklärung, die sich von unseren Daten stützen lässt, dass Einzelanwälte und Anwälte in größeren Kanzleien typischerweise unterschiedliche Charaktereigenschaften haben, die sich unter anderem auch in einem unterschiedlichen Grad der Innovationsbereitschaft ausdrücken. So haben die Einzelanwälte in unserer Stichprobe eine signifikant niedrigere Innovationsbereitschaft als die Anwälte in größeren Kanzleien. Diese resultiert dann wiederum darin, dass Einzelanwälte weniger geneigt sind, EGVP zu nutzen.

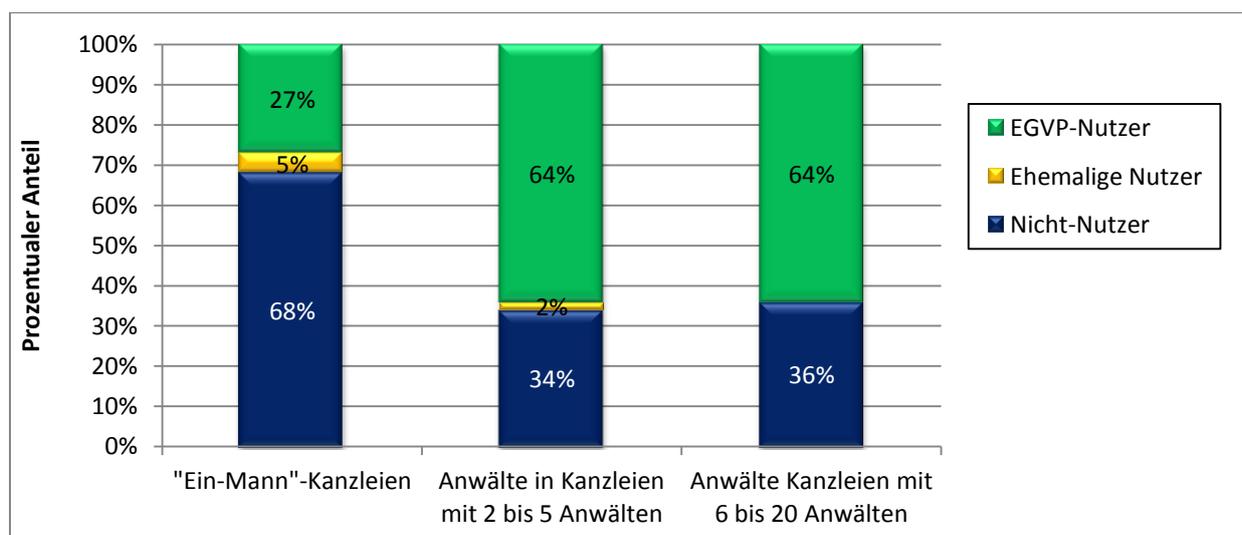


Abbildung 6: Kanzleigröße und EGVP Nutzung

¹⁴ Pearson Korrelationskoeffizient von 0,2, signifikant in einem 99% Konfidenzintervall.

Ein Vergleich des Nutzungsverhalten zwischen Anwälten in Kleinstädten, Mittelstädten und Großstädten (Abbildung 7) zeigt, dass großstädtische Anwälte und kleinstädtische Anwälte das EGVP in etwa demselben Maße nutzen. Die Nutzung durch mittelstädtische Anwälte ist dagegen deutlich höher. Dies ist besonders bemerkenswert, da unter den kleinstädtischen Anwälten besonders viele Einzelanwälte sind (Abbildung 8), die, wie oben dargestellt, in Ihrem Adoptionsverhalten insgesamt deutlich zurückhaltender sind als Ihre Kollegen in größeren Kanzleien. Es lässt sich daher festhalten, dass die Einzelanwälte, und hier insbesondere die großstädtischen Einzelanwälte, eine eher schwer zu erreichende Gruppe sein wird, will man die Nutzung des EGVP erhöhen.

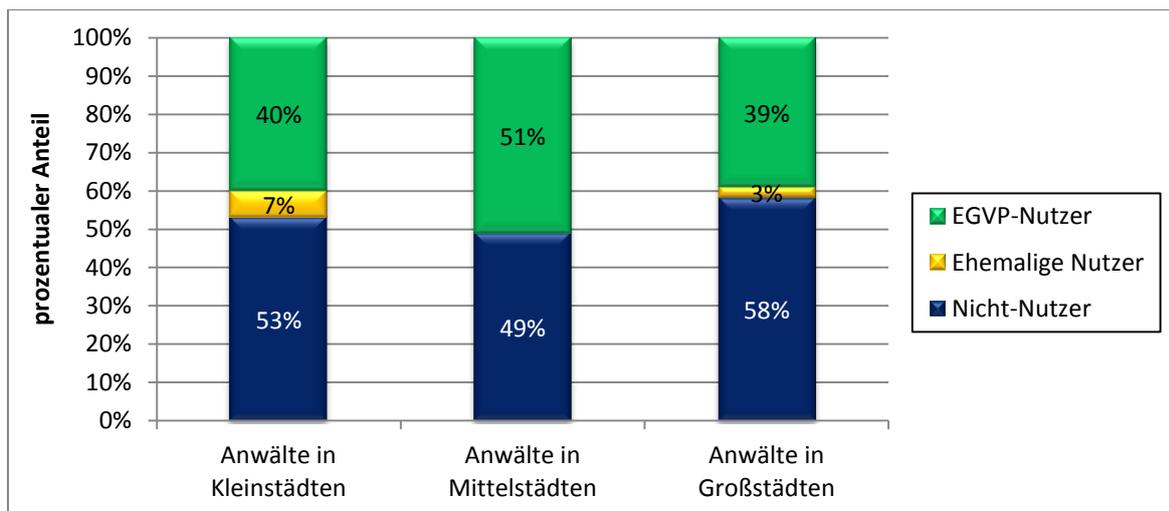


Abbildung 7: Geographische Lage der Kanzleien und EGVP-Nutzung

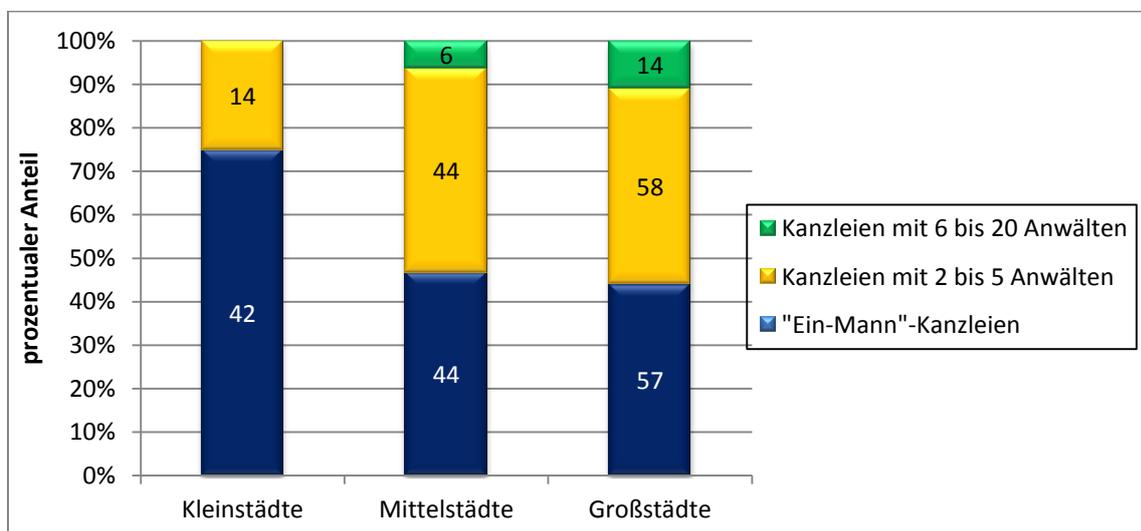


Abbildung 8: Kanzleigrößen in verschiedenen geographischen Lagen

Auch in der Hardwareausstattung gibt es deutliche Unterschiede zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern des EGVP. Wir konzentrieren uns bei unserem Vergleich der Hardwareausstattung auf das Vorhandensein von Scannern. Langfristig setzt das effektive Arbeiten mit elektronischen Dokumenten und EGVP voraus, dass Dokumente, auch in größerer Anzahl, schnell digitalisiert werden können. Somit sind leistungsfähige Scanner Teil der Hard-

wareausstattung, die von EGVP-Nutzern in besonderem Maße benötigt wird¹⁵. Zwar verfügt die überwiegende Zahl der Anwälte über den Zugang zu einem Scanner in ihrer Kanzlei (92%), jedoch nur 70% der Anwälte haben Zugang zu einem Scanner mit automatischem Blatteinzug. Betrachtet man hier die EGVP-Nutzer und Nicht-Nutzer getrennt, so ergibt sich, dass 90% der EGVP-Nutzer, aber nur 57% der Nicht-Nutzer Zugang zu einem Scanner mit automatischem Blatteinzug haben. Trotzdem kann festgehalten werden, dass auch mehr als die Hälfte der Nicht-Nutzer im Prinzip über die hinreichende technische Ausstattung verfügen, um EGVP einzusetzen.

¹⁵ Dagegen stellt EGVP keine besonderen Anforderungen an die Leistungsfähigkeit von PC oder Netzwerkanbindungen.

4.4 Elektronische Aktenführung

EGVP ist eine Kommunikationsplattform, die im Prinzip sowohl in hochgradig technisierten, als auch den wenig technisierten Anwaltsbüros zum Einsatz kommen kann. Dennoch kann das volle Potential des elektronischen Rechtsverkehrs erst dann ausgeschöpft werden, wenn man ihn als einen Baustein eines übergreifenden Digitalisierungsprozesses begreift, dessen Zielpunkt das papierlose Büro mit voller elektronischer Vorgangsbearbeitung ist. Zu diesem gehören neben dem elektronischen Rechtsverkehr auch die elektronische Vorgangsbearbeitung und die elektronische Archivierung. Erst wenn Prozesse weitestgehend durchgängig digitalisiert sind, können Medienbrüche vermieden werden und so auch der damit einhergehende Mehraufwand durch Drucken und Scannen. Dabei sind die elektronische Vorgangsbearbeitung und Archivierung Komplementärtechnologien zum elektronischen Rechtsverkehr und können als dessen Katalysatoren fungieren. Wenn ein Dokument bereits in digitaler Form vorliegt, so liegt es nahe, dieses auch elektronisch zu verschicken. Andersherum bietet es sich an, ein elektronisch eingehendes Dokument auch so zu archivieren, anstatt es zur Archivierung auszudrucken.

Dieses Kapitel beschäftigt sich nun mit den zwei übrigen Komponenten der elektronischen Vorgangsbearbeitung, nämlich der elektronischen Aktenführung und der elektronischen Archivierung.

Insgesamt ergibt sich bei der Untersuchung der Nutzung dieser Komponenten ein zwiespältiges Bild. Auf der einen Seite treiben viele Kanzleien durchaus die elektronische Aktenführung voran. Etwa die Hälfte der Anwälte (52%) gibt an, Akten in elektronischer Form zu führen. Diese Akten sind im Durchschnitt zu 70% vollständig. 12% der Anwälte mit elektronischer Aktenführung führen vollständig elektronische Akten. Dabei führen EGVP-Nutzer und Nicht-Nutzer in etwa gleichem Maße elektronische Akten.

Auf der anderen Seite sind insgesamt relativ wenige Anwälte bereit, auf die zumindest parallele Führung von Handakten zu verzichten. Die Handakten sind auch nach wie vor im Durchschnitt zu 98% vollständig. Abbildung 9 zeigt die Verteilung der Antworten auf die Frage: *„Glauben Sie, dass sie in absehbarer Zeit komplett auf die Führung elektronischer Akten umstellen werden?“*

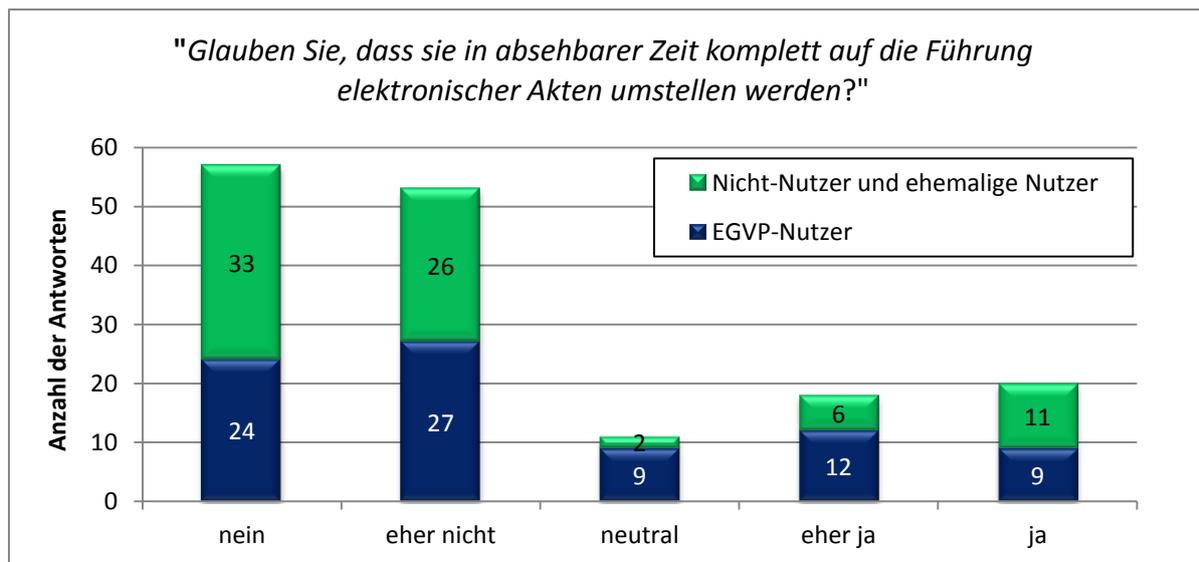


Abbildung 9: Verteilung der Antworten auf die Frage nach der Umstellung auf elektronische Aktenführung

Im Hinblick auf die elektronische Vorgangsbearbeitung unterscheiden sich Kanzleien auch wesentlich darin, ob sie hierfür eine spezielle Anwaltssoftware einsetzen, und wenn ja, welche. Diese Unterscheidung ist auch wesentlich für die Gewinnung neuer EGVP-Nutzer. Benutzt ein Anwalt eine Anwaltssoftware ohne geeignete Schnittstelle zum EGVP¹⁶, so ist die EGVP Nutzung für ihn im besonderen Maße umständlich, denn er muss gegebenenfalls zusätzliche Arbeitsschritte durchführen, um Dateien von der proprietären Anwaltssoftware in das EGVP zu transferieren. Auf der anderen Seite könnten benutzerfreundliche Schnittstellen zwischen Anwaltssoftware und EGVP einen Anreiz darstellen, EGVP zu benutzen. In der qualitativen Interviewphase wiesen Anwälte häufig darauf hin, dass sie sich eine wie auch immer geartete komfortable Schnittstelle zwischen Ihrer Software und EGVP, oder auch zwischen Microsoft Outlook und EGVP wünschten.

„Also, wenn das unter Outlook bedient werden könnte, also wenn ich wirklich eine Email an das Gericht schicke, mit meiner Klageschrift oder meinem Schriftsatz oder so... Dann würde ich das machen! Das ist doch prima, da spare ich mir die Ausdruckerei.“ (Anwalt D)

Der besondere Vorteil einer Outlook-Schnittstelle¹⁷ mit EGVP läge darin dass 75% der Rechtsanwälte Outlook als ihr Standard-Email Programm angaben. Dagegen ist die Welt der Anwaltssoftware wesentlich heterogener. Die Anwälte in unserer Stichprobe nutzten 25 verschiedene Softwarepakete. Die am häufigsten verwendeten Pakete sind dabei RA Mikro (40%), RENO Star (9%), Datev (7%), Advoware (6%) und Anotext (4%). 22% der Anwälte

¹⁶ Nach unserem Kenntnisstand sind solche Schnittstellen bis dato noch nicht implementiert, deren Entwicklung ist aber in Arbeit.

¹⁷ Die Frage der technischen Realisierbarkeit sei hier unberücksichtigt.

gaben explizit an, keine Anwaltssoftware einzusetzen¹⁸. Vergleicht man EGVP-Nutzer, Nicht-Nutzer und ehemalige Nutzer (Abbildung 10), so fällt zunächst auf, dass die Nicht-Nutzer auch in deutlich geringerem Maße Anwaltssoftware einsetzen als die EGVP-Nutzer. Auffällig ist jedoch auch, dass die ehemaligen Nutzer, also die Anwälte, die die Nutzung von EGVP eingestellt haben, zum überwiegenden Teil Rechtsanwaltssoftware in ihrer Kanzlei einsetzen. Es handelt sich hierbei also um Anwälte, die durchaus technikaffin sind, die aber von der Sinnhaftigkeit der EGVP-Nutzung trotzdem nicht überzeugt waren.

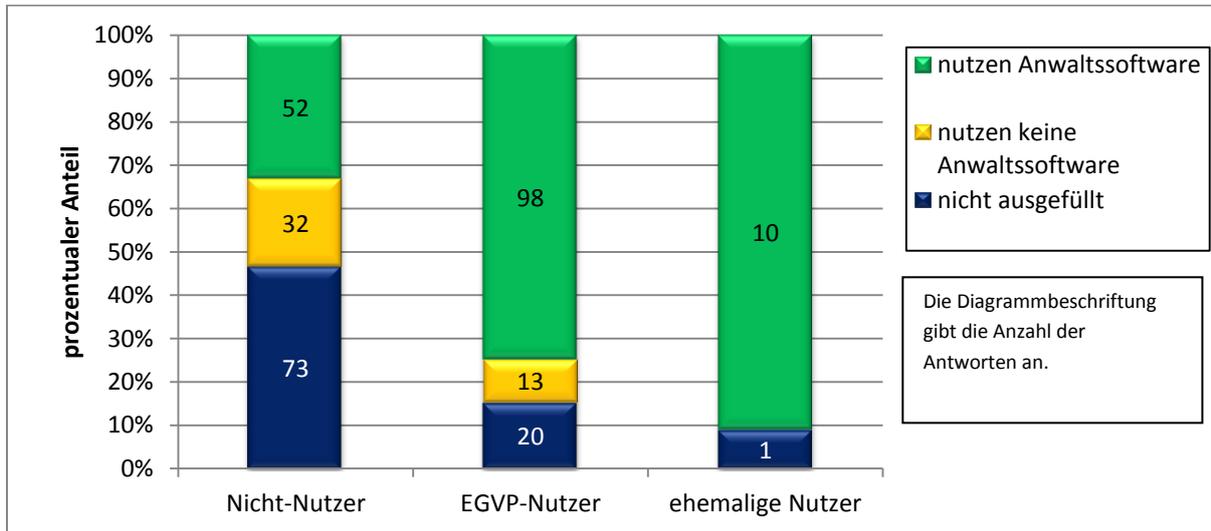


Abbildung 10: Einsatz von Anwaltssoftware und EGVP-Nutzung

Die relativen Marktanteile verschiedener Anwaltssoftwarepakete unterscheiden sich kaum zwischen den Gruppen der Nicht-Nutzer und Nutzer von EGVP, wie Abbildung 12 zeigt.

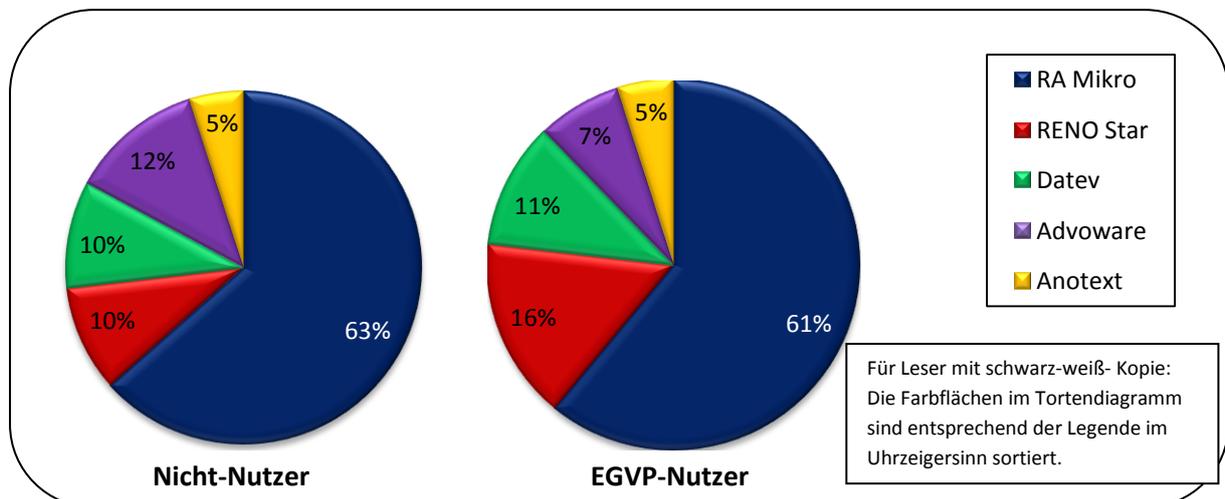


Abbildung 11: Marktanteile der fünf gängigsten Softwarepakete bei Nicht-Nutzern und Nutzern von EGVP

¹⁸ Die hier genannten Prozentzahlen beziehen sich auf die Gesamtzahl der gültigen Antworten. Allerdings wurde die Frage in 32% der zurückgeschickten Fragebögen nicht beantwortet. Unter diesen 32% ist vermutlich eine große Anzahl von Anwälten, die keine Anwaltssoftware einsetzen.

Neben der elektronischen Vorgangsbearbeitung ist die elektronische Archivierung ein weiterer wichtiger Baustein der elektronischen Aktenführung. Nach Angaben der befragten Anwälte sind deren elektronische Akten im Durchschnitt zu 43% vollständig. Dies ist erheblich, berücksichtigt man die Tatsache, dass es hier „Altlasten“ in Form von Papierarchiven gibt. Dennoch wollen auch hier die Anwälte in der Regel nicht komplett auf elektronische Archivierung umstellen wie Abbildung 12 zeigt.

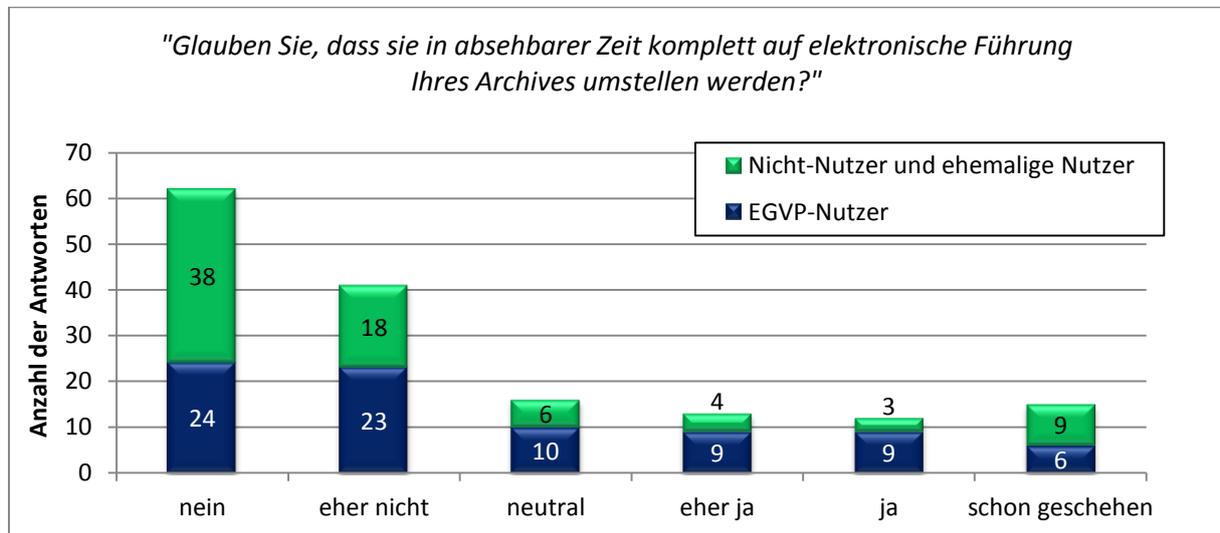


Abbildung 12: Verteilung der Antworten auf die Frage nach der Umstellung auf elektronische Archivierung

Diejenigen Anwälte, die bisher noch keine Akten in elektronischer Form führen, fragten wir, ob sie in den nächsten zwei Jahren elektronische Akten einführen würden. Die Verteilung der Antworten ist in der folgenden Abbildung 13 dargestellt.

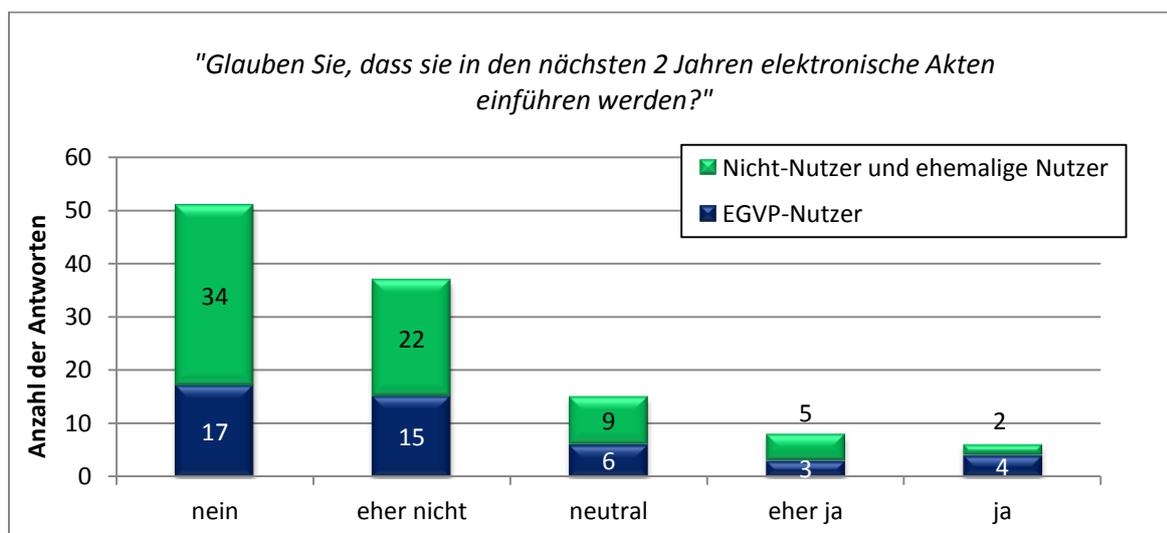


Abbildung 13: Verteilung der Antworten auf die Frage nach Einführung der elektronischen Aktenführung

Die beiden obigen Graphiken geben Anlass zu der Vermutung, dass sich hinsichtlich der elektronischen Archivierung in den nächsten Jahren keine radikalen Veränderungen ergeben

werden. Weder wird eine signifikante Anzahl von Anwälten auf vollständige elektronische Archivierung umstellen, noch wird eine große Anzahl derer, die heute noch nicht elektronisch archivieren, auf diese Technologie umstellen. Man kann aber sagen, dass die Nicht-Nutzer von EGVP in beiden Gruppen Veränderungen mit größerer Bestimmtheit ablehnen als die EGVP-Nutzer.

4.5 Kommunikationsverhalten

Seit Beginn der Einführung des EGVP verfolgt das MJIE die Entwicklung der EGVP Nutzung. Diese Entwicklung weist einen kontinuierlichen Anstieg der Anzahl von transferierten Nachrichten und der Nachrichtenvolumina aus. Dagegen ist jedoch nicht bekannt, wie groß die Grundgesamtheit der übermittelten Nachrichten ist, und damit auch nicht, welcher prozentuale Anteil von Nachrichten über EGVP versendet werden. In dieser Studie wird versucht, diese Daten überschlagsmäßig zu ermitteln, um so eine Schätzung für das zukünftige Nutzungspotential zu erhalten.

Überdies stellen wir die EGVP-Nutzung in Zusammenhang mit dem gesamten Kommunikationsverhalten der Anwälte. Damit möchten wir die Fragen klären, wie sich das Kommunikationsverhalten von EGVP-Nutzern und Nicht-Nutzern unterscheidet, und welchen der traditionellen Kommunikationskanäle das EGVP bei seiner praktischen Nutzung ersetzt. Schließlich ermitteln wir auch, welche Art von Dokumenten vornehmlich via EGVP versendet wird.

Im Kommunikationsverhalten der Anwaltskanzleien spielt die elektronische Kommunikation eine wichtige Rolle. So läuft mehr als 30% der schriftlichen Kommunikation zwischen Anwälten und deren Mandanten über Email (Abbildung 14).

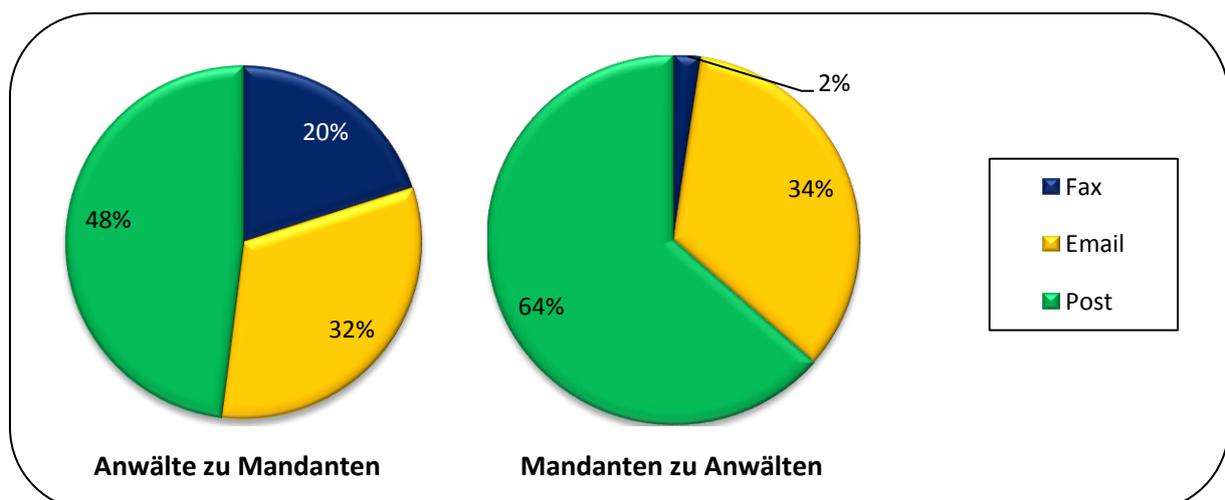


Abbildung 14: Kommunikationswege zwischen Anwälten und ihren Mandanten

„Wir kommunizieren mit etlichen Mandanten wirklich fast nur noch elektronisch. Die wollen das gar nicht mehr in der Form, dass ich ihnen das in Papierdruck schicke. Die sagen ‚Schick mir das bitte per Email‘. Ist für uns leichter.“ (Anwalt D)

Dabei ist es wichtig, anzumerken dass sich die EGVP-Nutzer in Ihrem Kommunikationsverhalten mit ihren Mandanten nur minimal von den Nicht-Nutzern unterscheiden. In anderen Worten, Nicht-Nutzer lehnen es keinesfalls ab, elektronisch zu kommunizieren. Das EGVP Adoptionsproblem ist nicht ein Problem der Adoption elektronischer Kommunikation im Allgemeinen, sondern ein spezifisches Problem der Kommunikationsplattform EGVP.

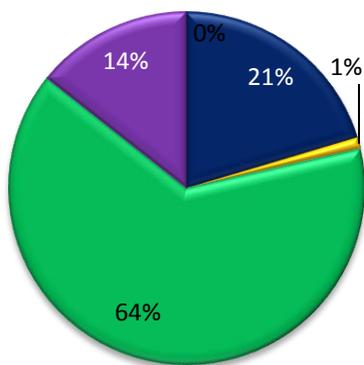
Betrachtet man die Kommunikationswege zwischen Anwälten und Gerichten (Abbildung 15, hier getrennt nach EGVP-Nutzern und Nicht-Nutzern/ehemaligen Nutzern), so fallen eine Reihe erwähnenswerter Zusammenhänge auf. Erstens kommunizieren die EGVP-Nutzer deutlich weniger auf dem elektronischen Wege mit Gerichten (via EGVP), als sie dies mit Mandanten (via herkömmlichem Email) tun. Zweitens scheint es, dass sich die EGVP-Nutzung insbesondere auf die Anzahl der Postsendungen auswirkt. In der Tat ergibt eine Korrelationsanalyse, dass die relative Nutzung von EGVP am stärksten negativ korreliert ist mit der relativen Nutzung des Postweges. Die zweitstärkste Korrelation besteht mit der relativen Nutzung des Gerichtspostfachs^{19,20}. Drittens ist der niedrige Wert für die elektronische Kommunikation von Gerichten an Anwälte zu beachten. Nur 8% aller Dokumente erreichen den Anwalt via EGVP. Im Folgenden gehen wir näher darauf ein, um welche Dokumententypen es sich bei den via EGVP verschickten Dokumenten handelt.

Gerichte verschicken im Wesentlichen nur eine begrenzte Anzahl von relativ standardisierten Dokumententypen. Abbildung 16 zeigt die Anzahl der Dokumente, die bei Anwälten via EGVP eingehen, gruppiert nach den fünf am häufigsten eingehenden Dokumententypen.

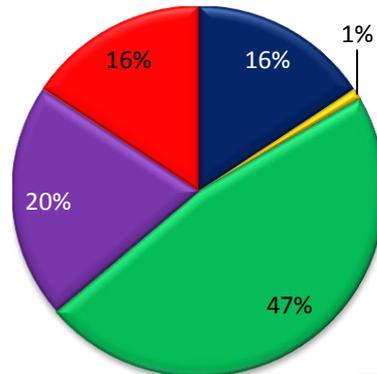
¹⁹ Pearson-Korrelationskoeffizienten von -0,5 (signifikant in einem 99% Konfidenzintervall) und -0,3 (signifikant in einem 99% Konfidenzintervall), respektive.

²⁰ Die Tatsache, dass die durchschnittliche relative Nutzung des Gerichtspostfachs trotzdem bei den EGVP-Nutzer höher ist als bei den Nicht-Nutzern ist vermutlich der Tatsache geschuldet, dass erstere Gruppe tendenziell in größeren Kanzleien tätig ist, für die sich das persönliche Abgeben der Kanzleipost bei Gericht eher rentiert als für kleinere Kanzleien oder Einzelanwälte.

Anwälte zu Gerichten



Nicht-Nutzer und ehemalige Nutzer

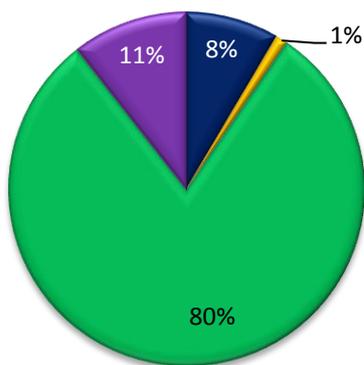


EGVP Nutzer

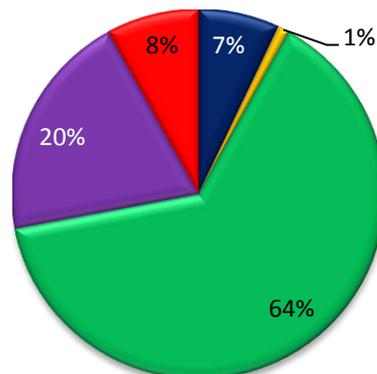


Für Leser mit schwarz-weiß- Kopie:
Die Farbflächen im Tortendiagramm
sind entsprechend der Legende im
Uhrzeigersinn sortiert.

Gerichte zu Anwälten



Nicht-Nutzer und ehemalige Nutzer



EGVP Nutzer



Abbildung 15: Kommunikationswege zwischen Anwälten und Gerichten

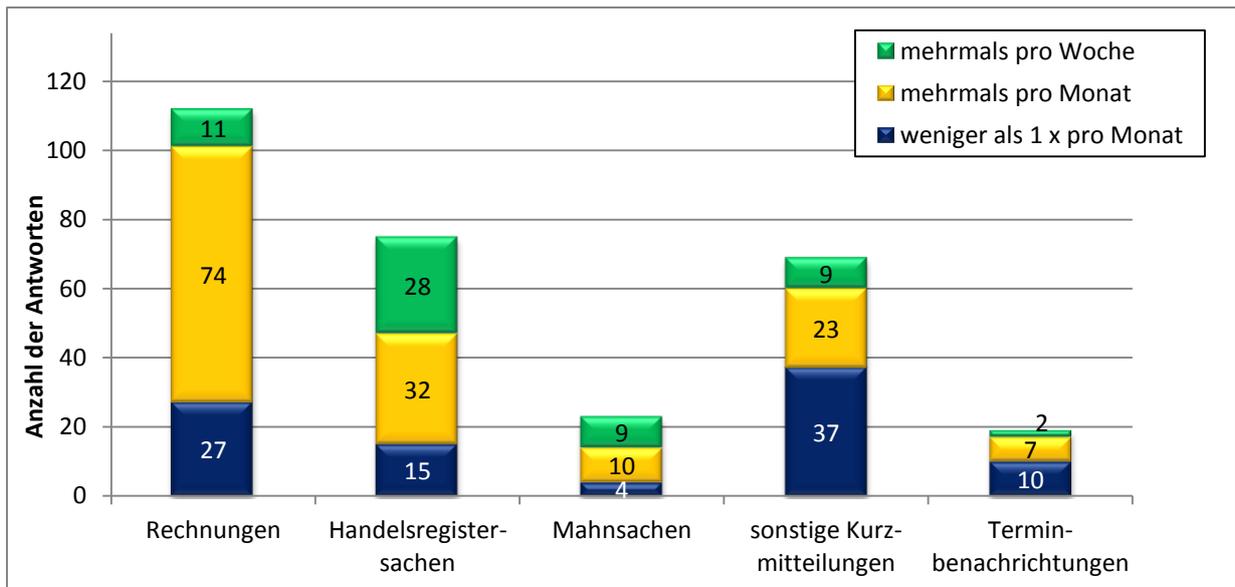


Abbildung 16: Eingang von Dokumenten bei Anwälten via EGVP - Anzahl der Nennungen

In der umgekehrten Richtung finden wir in absoluten Zahlen eine geringere Anzahl an Postausgängen via EGVP. Dafür ist jedoch der Anteil der nicht standardisierten Dokumente, wie zum Beispiel Schriftsätze und Klagen, hier deutlich höher. Allerdings werden diese Ergebnisse maßgeblich von einer kleinen Anzahl von Anwälten beeinflusst: Es sind dieselben 11 Anwälte, die in jeder der fünf meistgenannten Kategorien angeben, dass sie EGVP mehrmals pro Woche nutzen würden. Man kann damit also festhalten, dass die Anzahl der regelmäßigen Nutzer, die EGVP potenziell durchgängig in Arbeitsprozesse integriert haben, und es nicht nur in Ausnahmesituationen oder für eine kleine Anzahl von standardisierten Mitteilungen benutzen, nur relativ klein ist. Gleichwohl ist diese Gruppe besonders interessant, denn sie hat sich eine Arbeitsweise zu Eigen gemacht, die elektronische Kommunikation am konsequentesten einsetzt. In Abschnitt 4.10 betrachten wir eine etwas erweiterte Gruppe von 20 Anwälten, die mehrmals pro Woche EGVP zur Versendung von Schriftsätzen nutzt, separat. Wir bezeichnen diese Gruppe von Anwälten als die *Power-User* und stellen fest, dass sich Power-User in vieler Hinsicht stark von den anderen Nutzern unterscheiden.

Zunächst wenden wir uns jedoch einer Charakterisierung der Nutzer und der Nicht-Nutzer zu. Das Ziel der nächsten Abschnitte ist es, durch die Darstellung und den Vergleich von Durchschnittskennzahlen und Histogrammen zu diversen Einflussfaktoren ein Verständnis davon zu erlangen, wie sich die Nicht-Nutzer von den Nutzern unterscheiden.

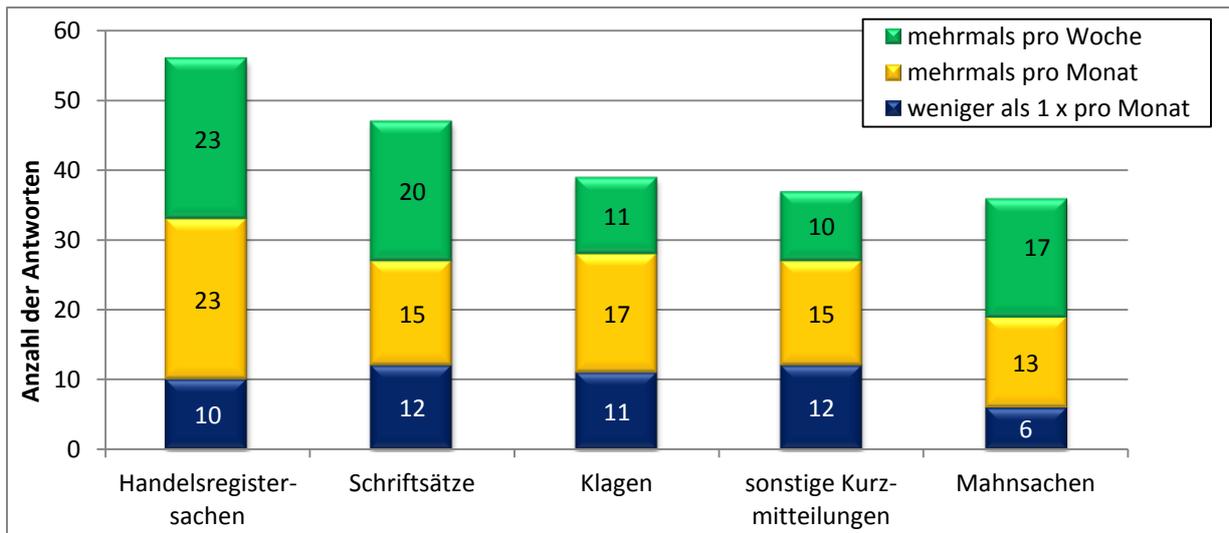


Abbildung 17: Ausgang von Dokumenten bei Anwälten via EGVP - Anzahl der Nennungen

4.6 Die Nutzer

4.6.1 Zufriedenheit

In diesem Abschnitt beschäftigen wir uns insbesondere mit den Nutzern des EGVP. Wir wollten herausfinden, wie zufrieden die Nutzer sind, und welches die Hauptmotive für ihre Nutzung sind. Nun ist Zufriedenheit ein eher vages Konstrukt, das von verschiedenen Personen sehr unterschiedlich interpretiert wird. Wir nähern uns der „Kundenzufriedenheit“ daher indirekt, indem wir die Umfrageteilnehmer nach ihrer zukünftigen Nutzungsabsicht fragen und die Bereitschaft der Teilnehmer erfassen, die Nutzung ihren Kollegen zu empfehlen (vgl. Abbildung 18 und Abbildung 19).

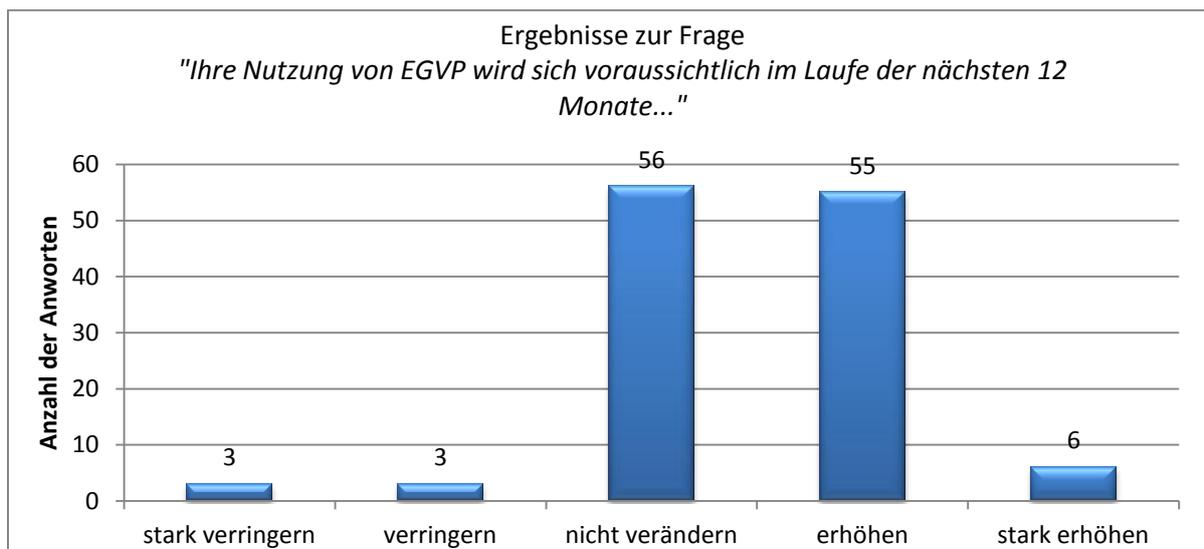


Abbildung 18: Zukünftige Nutzungsabsicht der EGVP-Nutzer

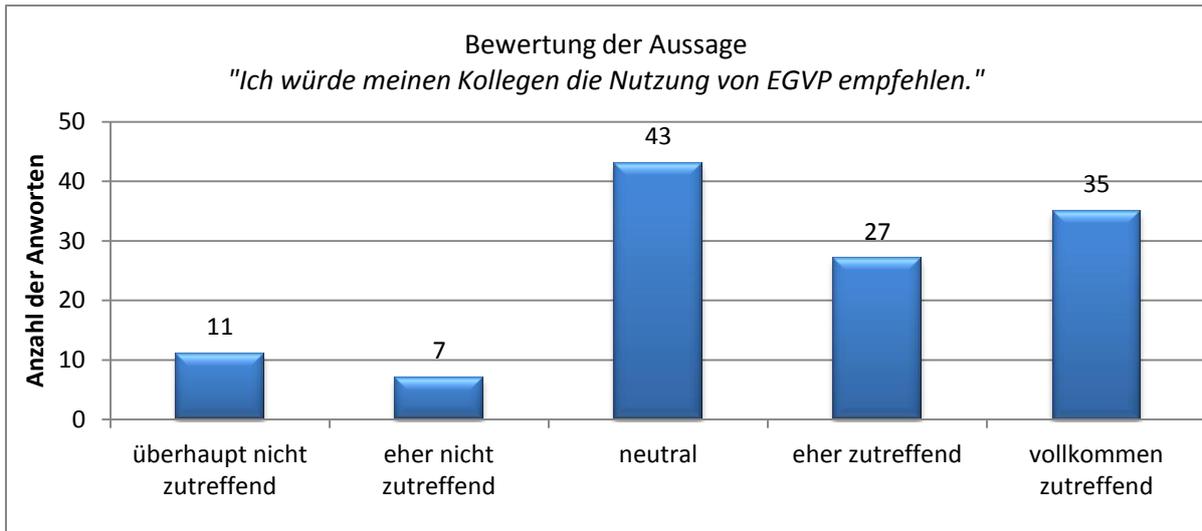


Abbildung 19: Bereitschaft der Nutzer, EGVP weiterzuempfehlen

Die Ergebnisse deuten auf eine eher positive Erfahrung der Nutzer mit EGVP im Rahmen derjenigen Transaktionen, die sie bereits mit EGVP ausführen. Etwa die Hälfte der Nutzer will Ihre Nutzung in den nächsten 12 Monaten erhöhen oder stark erhöhen, und etwa die Hälfte der Nutzer tendiert dazu, EGVP zu empfehlen. Dennoch ist es in diesem Zusammenhang aufschlussreich, die Motive für die Nutzung zu analysieren. Aus den Interviews des Projektschrittes 2 ergab sich eine Reihe von häufig genannten potentiellen Motiven für die Nutzung, deren Relevanz mit dem Fragebogen quantitativ erfasst wurde. Die Ergebnisse sind in Abbildung 20 dargestellt.

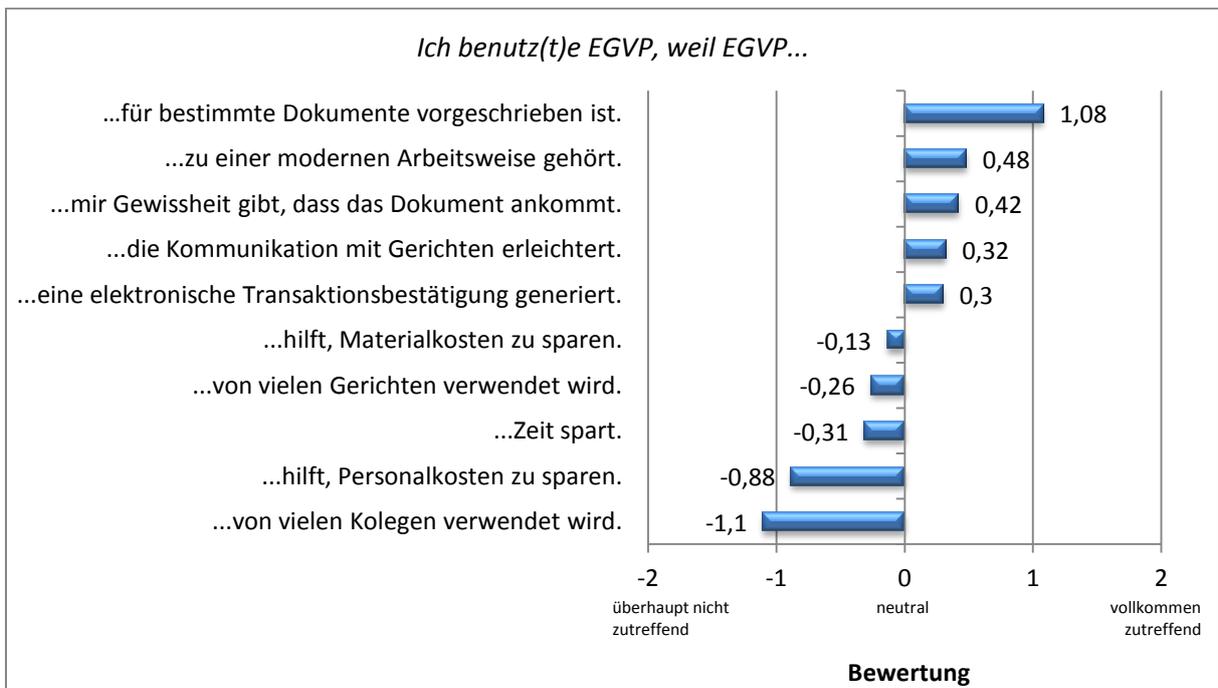


Abbildung 20: EGVP-Nutzer - Gründe für Nutzung

Bei der Interpretation dieser Ergebnisse gilt zu beachten, dass in der Frage nicht nur nach einem Hauptgrund gefragt wurde, sondern dass Mehrfachnennungen möglich waren. Die Werte reflektieren den Grad der Zustimmung zu der jeweiligen Aussage, von -2 (stimme überhaupt nicht zu) bis 2 (stimme vollkommen zu). Der Nutzungsgrund, der die klarste Zustimmung erhält, ist nicht überraschenderweise die Tatsache, dass die EGVP Nutzung für bestimmte Dokumentenarten quasi vorgeschrieben ist. Diese Dokumentenarten sind zum Beispiel Handelsregistersachen oder auch Gerichtskostenrechnungen, die an Anwälte mit EGVP Postkasten nur noch elektronisch via EGVP zugestellt werden. Sie machen, wie bereits im vorigen Kapitel dargestellt, einen Großteil der überhaupt über EGVP verschickten Dokumente aus. Die zweithöchste Zustimmung erfährt das Nutzungsmotiv, dass EGVP einfach zu einer modernen Arbeitsweise gehört. Anwälte sind also bereit, Dokumente auch ohne einen konkret messbaren wirtschaftlichen Nutzen über EGVP zu verschicken, einfach aus dem relativ vagen Grund, dass diese Versendart zeitgemäß ist. Der einzige konkret wirtschaftliche Nutzen, der sich aus den Bewertungen der Anwälte ableiten lässt, ist die Verringerung des Haftungsrisikos durch die Nutzung von EGVP. Diese wird darin reflektiert, dass Anwälte sowohl die Gewissheit des Empfanges, als auch die Generierung einer (beweiskräftigen) Transaktionsbestätigung klar als Nutzungsgründe bewerten. Dagegen werden die „klassischen“ wirtschaftlichen Argumente für IT-Nutzung, wie „Zeitersparnis“, „Materialersparnis“ und „Kostensparnis“ als weniger relevant eingestuft. Ihre Bewertung zeigt, dass sie als Nutzungsgründe im Durchschnitt eher keine Rolle spielen. Schließlich wurden die Anwälte auch danach befragt, inwieweit sie sich von der Nutzung seitens der Gerichte oder seitens ihrer Anwaltskollegen „anstecken“ lassen. Beide potentiellen Gründe spielen eher keine Rolle als Nutzungsgrund.

Unter den Gründen, die Anwälte zur freiwilligen Nutzung des EGVP bewegen, sind letztendlich also nur die „moderne Arbeitsweise“ und die „Verringerung des Haftungsrisikos“ relevante Nutzungsgründe.

4.6.2 Kosten

Die Zeit- und Kosteneffekte der EGVP Nutzung lassen sich noch in größerem Detail analysieren. Wir beginnen damit, dass wir die Zeitersparnis (oder den Mehraufwand) durch die EGVP-Nutzung bei den Anwälten selbst und bei deren Mitarbeitern²¹ betrachten. Zur Messung des Aufwandes wurde eine 7-Punkt Skala verwendet, wie sie in Tabelle 1 gezeigt ist.

Aufwands- änderung durch EGVP Nutzung	Zeitersparnis			Kein zeitlicher Effekt	Mehraufwand		
	über 20%	10-20%	unter 10%		unter 10%	10-20%	über 20%
Skalenwert	-3	-2	-1	0	1	2	3

Tabelle 1: Skala zur Messung der Aufwandsänderung durch die EGVP-Nutzung

²¹ Hier wurden nicht die Mitarbeiter selbst befragt, sondern die Anwälte wurden nach dem Zeitaufwand ihrer Mitarbeiter befragt.

Die durchschnittliche Bewertung der Aufwandsänderung betrug 0,44, was einem zeitlichen Mehraufwand entspricht. Für ihre Mitarbeiter bewerteten die Anwälte den Aufwand nur geringfügig anders als für sich selbst, nämlich mit einem Durchschnittswert von 0,46. Deutlich höher fallen diese Werte für diejenigen Anwälte aus, die einmal EGVP-Nutzer waren, die Nutzung jedoch mittlerweile eingestellt haben. Für diese Gruppe von Anwälten liegen die entsprechenden Mehraufwandseinschätzungen bei 1,8 (für sich selbst) und 1,22 (für die Mitarbeiter). Diese Gruppe von Anwälten fanden also im besonderen Maße, dass EGVP einen Mehraufwand verursacht.

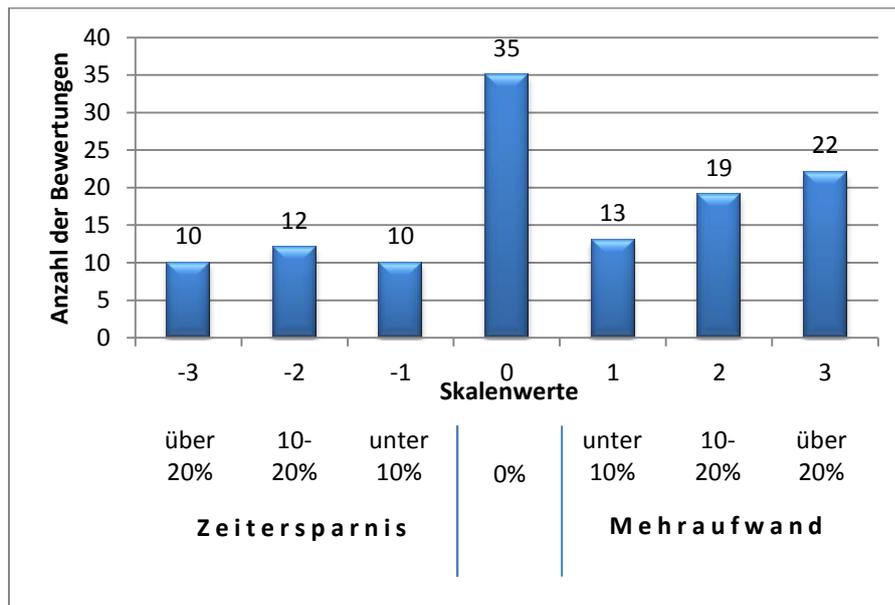


Abbildung 21: Schätzung der Zeitaufwandsänderung durch EGVP-Nutzung

Abbildung 21 zeigt die Bewertungen des eigenen Zeitaufwandes der Anwälte im Detail. Demnach konstatieren 45% der Anwälte einen Mehraufwand durch die EGVP Nutzung, 29% sehen keinen zeitlichen Effekt, und weitere 26% meinen, sie würden durch die EGVP-Nutzung Zeit sparen. Diejenigen Anwälte, die einen Mehraufwand durch EGVP feststellten, tendieren im Durchschnitt zu der Meinung, dass dieser Mehraufwand eher vor dem Hochladen der Dokumente in das EGVP, durch Bearbeitungsschritte in der Anwaltssoftware oder in Windows, entsteht²². Andere Gründe für den Mehraufwand, welche die Anwälte benannten, sind häufige Fehlfunktionen des EGVP, eine umständliche Handhabung, oder die elektronische Signatur.

Über den Zeitaufwand hinaus befragten wir die Anwälte auch zu dem Effekt des EGVP auf Kopierkosten, Portokosten und Personalkosten. Aus den Antworten ergeben sich eine leichte

²² Die Aussage „Der Mehraufwand entsteht (entstand) durch Bearbeitungsschritte in der Anwaltssoftware oder in Windows, vor dem Hochladen der Dokumente in das EGVP“ wurde im Durchschnitt mit dem Wert 1,07 auf einer Skala von -2 (=überhaupt nicht zutreffend) bis 2 (=vollkommen zutreffend) bewertet. Dagegen wurde die Aussage „Der Mehraufwand entsteht (entstand) durch das Scannen“ im Durchschnitt nur mit dem Wert 0,27, also nahe am Wert „neutral“ bewertet. Ein ähnliches Bild ergibt sich für den Mehraufwand der Mitarbeiter. Hier wird der durchschnittliche Aufwand durch Bearbeitungsschritte sogar mit 1,23, der Aufwand durch Scannen mit 0,77 bewertet.

Reduktion der Kopierkosten²³, eine durchschnittlich 14 prozentige Reduktion der Portokosten und keine signifikante Veränderung der Personalkosten²⁴.

Insgesamt stehen also einem empfundenen durchschnittlichen zeitlichen Mehraufwand leichte Reduktionen der Kopier- und Personalkosten gegenüber. Dennoch halten wir an dieser Stelle noch einmal fest, dass diese Kostengesichtspunkte (gemäß den im vorigen Kapitel diskutierten Untersuchungsergebnissen) keinen eigentlichen Nutzungsgrund darstellen.

4.6.3 Akzeptanz und Verbreitung

Während der qualitativen Interviewphase artikulierten Anwälte wiederholt Bedenken hinsichtlich der Akzeptanz von EGVP bei den Gerichten. EGVP sei allgemein noch nicht hinreichend verbreitet, so dass Gerichte diese Form der Dokumentenübermittlung oft noch nicht kennen und auch nicht akzeptieren würden. Darüber hinaus hätten Richter Probleme mit der elektronischen Signatur wie auch in einigen Fällen mit dem Druckbild von Unterlagen, insbesondere wenn es sich dabei um ausgedruckte Beweisfotos handele. In Abbildung 22 sind die durchschnittlichen Bewertungen von vier Aussagen zusammengestellt, die die Verbreitung und Akzeptanz von EGVP bei Gerichten betreffen.

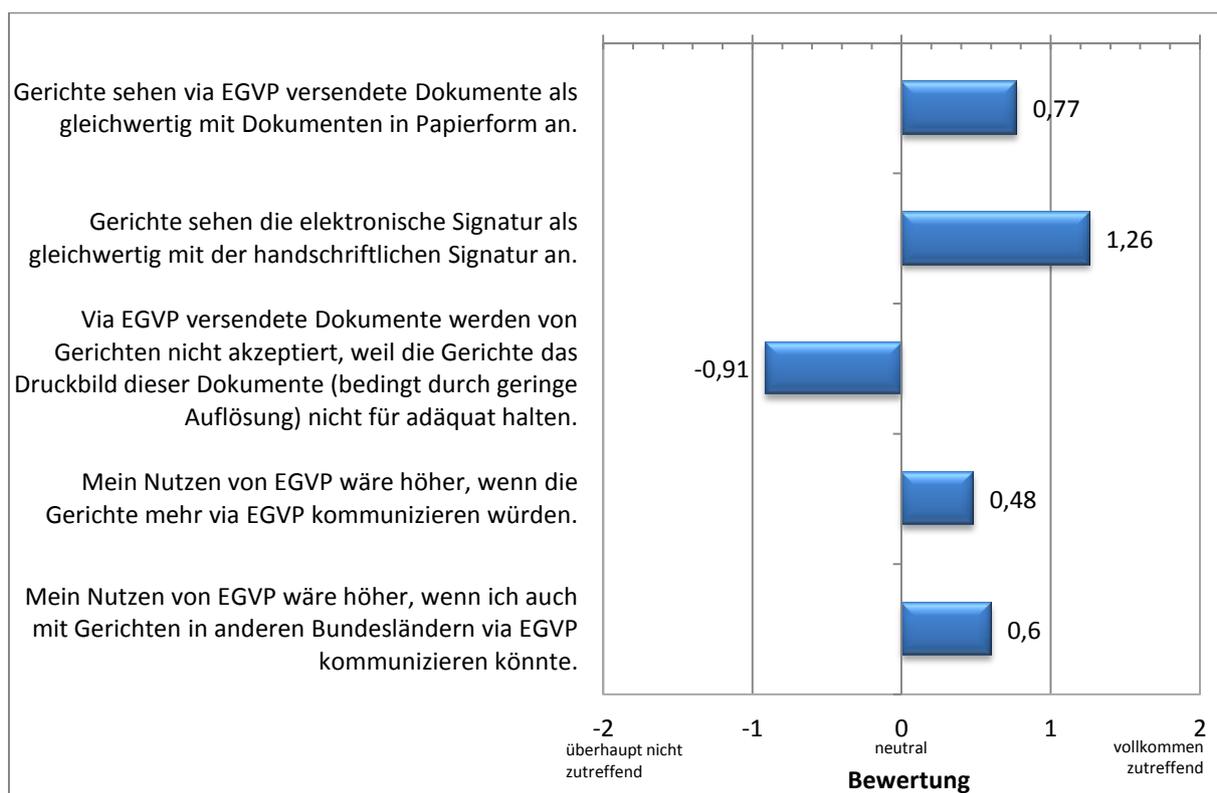


Abbildung 22: Aussagen zur Akzeptanz und Verbreitung von EGVP - Bewertung durch die Nutzer

²³ Der Durchschnittswert liegt hier bei -0,59 auf einer 9-Punkt Skala (von -4 bis 4), wobei der Wert -1 eine „Reduzierung von unter 10%“ und der Wert 0 „kein Kosteneffekt“ bedeutet (Siehe Frage 8 im Teil C des Fragebogens im Anhang).

²⁴ Die Durchschnittsbewertung liegt hier bei -0,15 auf einer 3-Punkt Skala von -1 (=Reduktion der Personalkosten), 0 (=kein Personalkosteneffekt) und 1 (=Erhöhung der Personalkosten)

Was von vielen befragten Anwälten gemutmaßt wurde, scheint sich bei der Gruppe der Nutzer quantitativ nicht zu bestätigen: Die Akzeptanz der Dokumente bei Gericht, und insbesondere der elektronischen Signatur, wurde von der Mehrheit der Nutzer nicht als signifikantes Problem bewertet. Auch scheinen Probleme des Druckbildes insgesamt eher weniger relevant zu sein. Alle anderen untersuchten Aussagen zur Akzeptanz und Verbreitung sind durchschnittlich mit neutral bis schwach zutreffend bewertet.

4.6.4 Installation, Bedienbarkeit und Prozessintegration

In der wissenschaftlichen Literatur zur Adoption von Informationssystemen ist die „schlechte Bedienbarkeit“ einer der am häufigsten diskutierten Hindernisgründe für die Adoption oder Nutzung von Informationssystemen. Zu den ebenfalls häufig diskutierten Hindernisgründen zählen Probleme mit der Installation und mit der Einbettung der Systeme in die Prozessorganisation. Wir stellten in dem Fragebogen also eine Reihe von Fragen, in denen die Anwälte nach Ihrer Einschätzung des EGVP hinsichtlich dieser Faktoren gebeten wurden. Die Darstellung der Ergebnisse beginnt mit Aspekten der Installation und der Aufrechterhaltung des Betriebes. Alle Aussagen wurden bewertet auf einer Skala von -2 (=überhaupt nicht zutreffend) bis 2 (=vollkommen zutreffend) mit 0 als Ankerpunkt (=neutral)

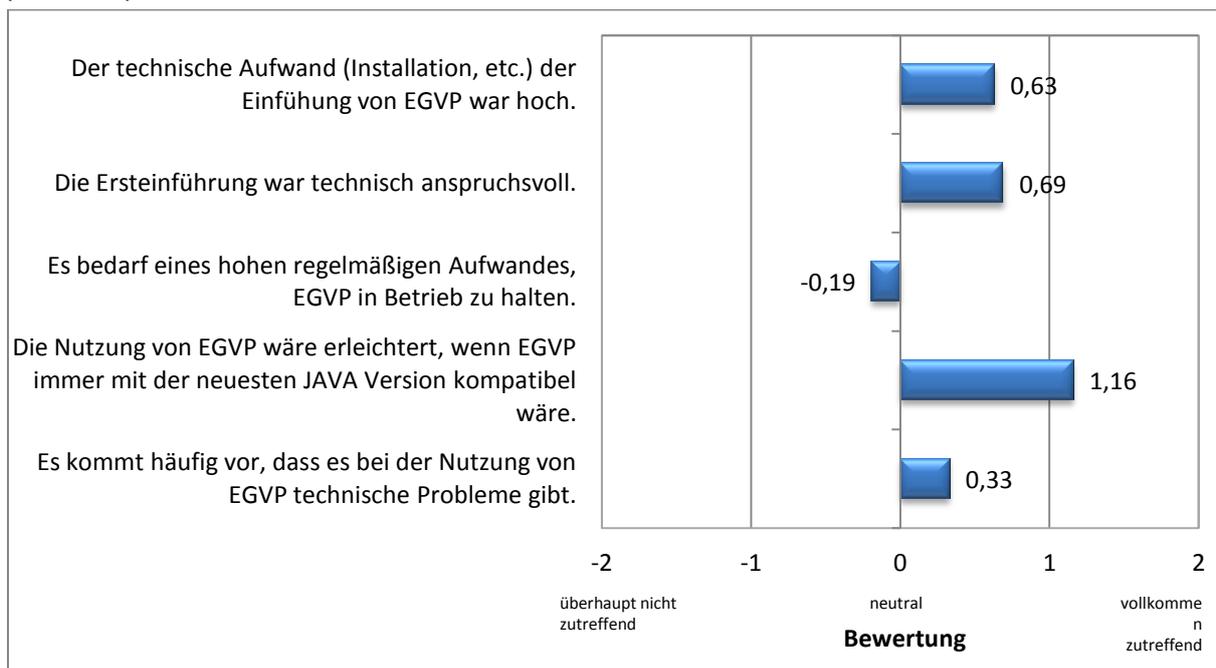


Abbildung 23: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb

Hinsichtlich der technischen Probleme im Zusammenhang mit der EGVP-Inbetriebnahme und dem Betrieb gibt es also einen relativ breiten Konsens darüber, dass eine Lösung der JAVA Kompatibilitätsprobleme die Nutzung erleichtern würde. Auch wird der EGVP Betrieb

im Durchschnitt als eher nicht störungsfrei, und die Installation eher als anspruchsvoll eingeschätzt²⁵.

Diese Probleme werden andererseits im gewissen Sinne als unkritisch eingestuft, denn die Anwälte stimmten im Durchschnitt klar der Aussage zu, dass sie im Störfall schnell andere Wege finden, die Schriftsätze zum Gericht zu schicken (Bewertung von 1,22 auf der auch oben versendeten Skala) und sie verneinen deutlich die Aussage „Es kommt vor, dass ich Fristen nicht einhalten kann, weil EGVP nicht verfügbar ist“ (Wert von -0,78)²⁶.

Die nächste Abbildung (Abbildung 24) zeigt die Einschätzungen der Anwälte zum Themenkomplex Bedienbarkeit. Generell fallen fast alle Bewertungen der derzeitigen Nutzer weitestgehend neutral aus (dunkelblaue Balken). Dagegen fällt auf, dass ehemalige Nutzer, eine deutlich schlechtere Einschätzung der Bedienbarkeit abgaben²⁷ (grüne/hellere Balken). Um unentschlossene Anwälte von dem Nutzen des EGVP zu überzeugen, wäre es daher sinnvoll, sich auch mit der Bedienbarkeit des Systems auseinanderzusetzen.

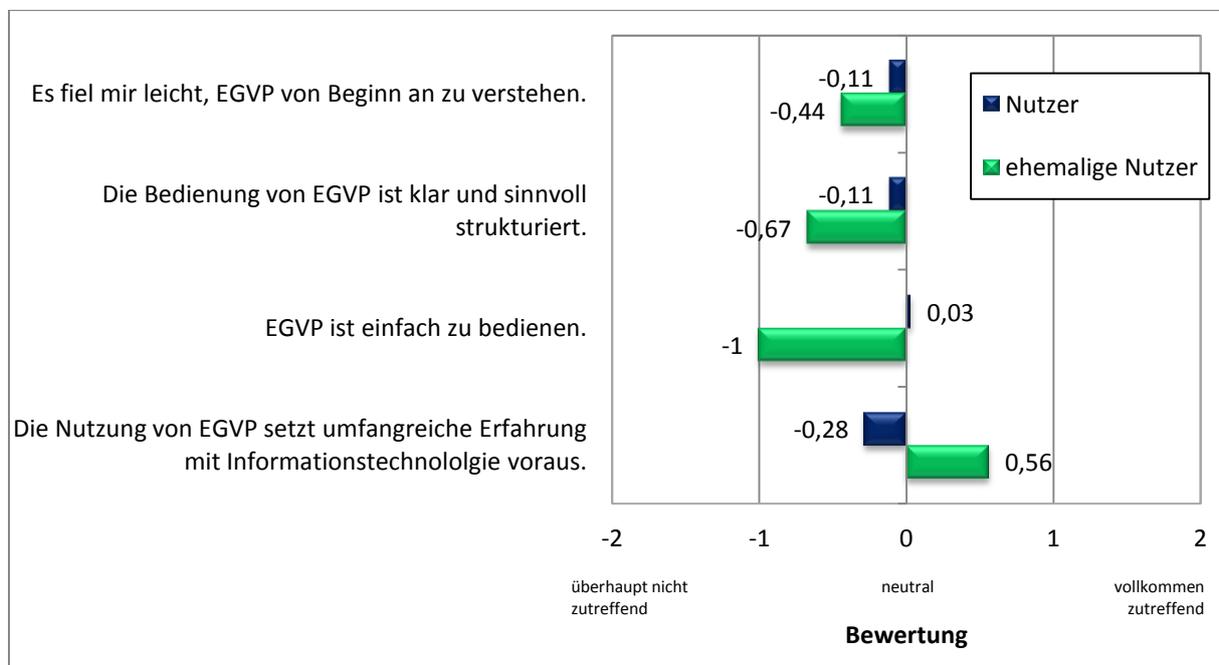


Abbildung 24: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen Nutzern und ehemaligen Nutzern

Schließlich befragten wir die Anwälte in der qualitativen Interviewphase auch zu verschiedenen Aspekten, die die Integration von EGVP in die betrieblichen Prozesse der Anwaltskanzlei betreffen. Diejenigen Aspekte, die wesentliche Einflussfaktoren auf die

²⁵ Die durchschnittliche Bewertung der Aussage „Es bedarf eines hohen regelmäßigen Aufwandes, EGVP in Betrieb zu halten.“ ist statistisch nicht signifikant. Alle anderen Bewertungen in Abbildung 23 weichen statistisch signifikant von „neutral“ ab.

²⁶ Zu dieser Aussage gibt es keine Abbildung.

²⁷ Es sei hier darauf hingewiesen, dass die Daten der ehemaligen Nutzer auf einer kleinen Stichprobe von nur neun ehemaligen Nutzern basieren. Die Werte sind daher mit Vorsicht zu interpretieren. Die Stichprobengröße der derzeitigen Nutzer beläuft sich dagegen für die verschiedenen Fragen auf eine Anzahl zwischen 117 und 121 (Einige Nutzer hatten nicht alle Fragen beantwortet).

Akzeptanz von EGVP darstellen, wurden daraufhin in den Fragebogen aufgenommen und quantifiziert. Abbildung 25 stellt sechs Aussagen zur Prozessintegration und deren Bewertungen dar. Wieder reflektieren die dunkelblauen Balken die Durchschnittsbewertungen der derzeitigen Nutzer und die grünen (helleren) Balken die Durchschnittsbewertungen der ehemaligen Nutzer. Beide Gruppen halten den organisatorischen Aufwand der Ersteinführung eher nicht für niedrig und beide Gruppen bewerten die Aussage im Durchschnitt positiv, dass eine Integration von EGVP mit der Anwalts- oder Notarsoftware die Nutzung von EGVP erleichtern würde. Letztere Bewertung fällt (im Vergleich zu der Bewertung anderer Aussagen) deutlich positiv aus, was sich mit unserem Gesamteindruck aus der Interviewphase deckt. Der Ersparnis von Arbeitsschritten durch das Wegfallen der klassischen „Postausgangstätigkeiten“ (Umschläge schreiben, frankieren, verschicken) stehen nun eine Erhöhung der Anzahl EDV-seitiger Arbeitsschritte (identifizieren von elektronischen Dokumenten, gegebenenfalls Umbenennen von Dokumenten, Hochladen von Dateien in das EGVP), gegenüber, welche die Ersparnis überkompensiert. Eine bessere Integration zwischen der Anwaltssoftware und dem EGVP könnte hier nach überwiegender Meinung der Anwälte Abhilfe schaffen und würde sich vermutlich positiv auf den Nutzen (gemessen in Zeitersparnis und Reduktion von Arbeitsschritten) niederschlagen.

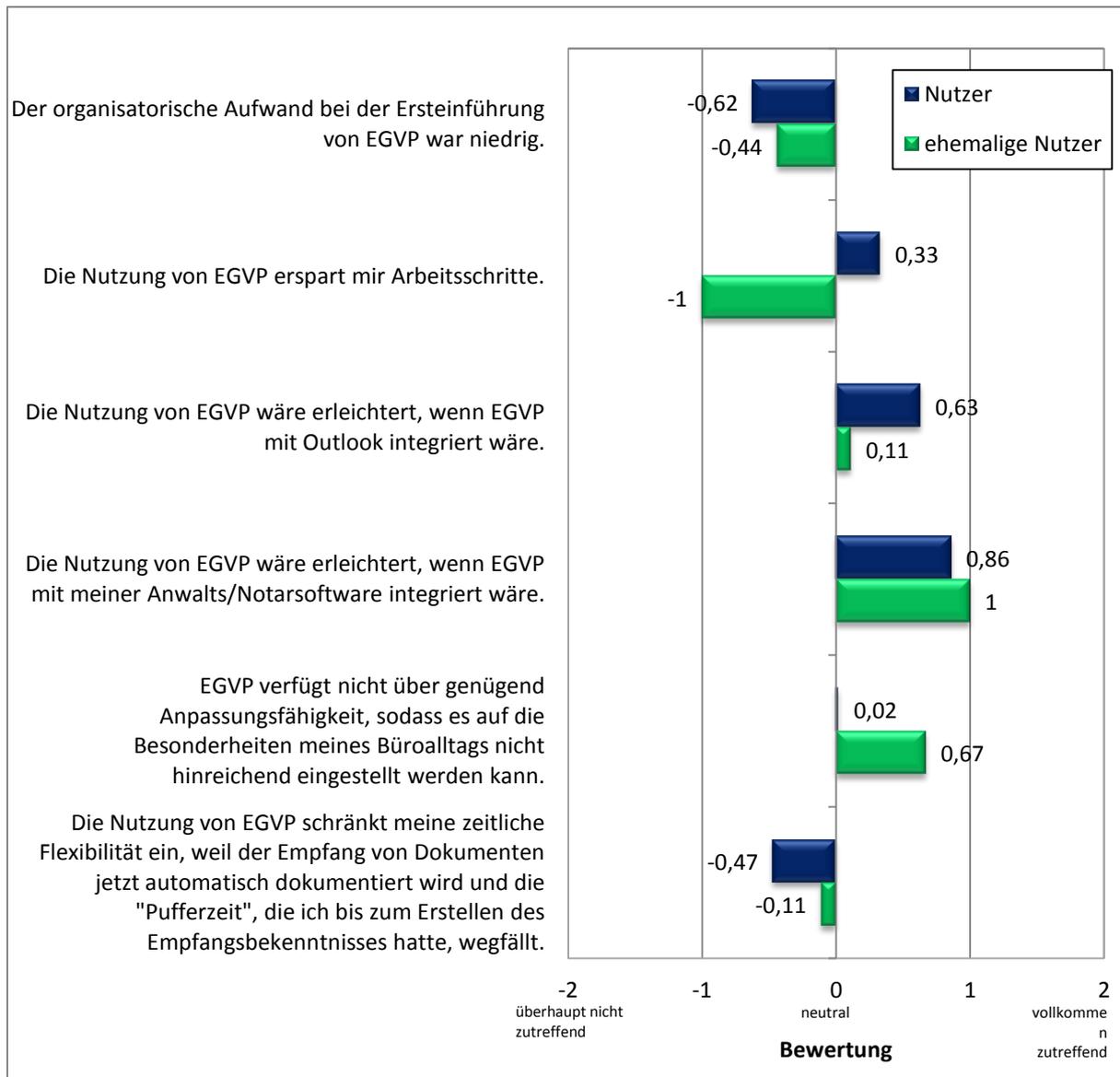


Abbildung 25: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation

Deutliche Unterschiede gibt es insbesondere in der Bewertung der Prozesseffizienz, die sich durch EGVP erzielen lässt. So bewerten die derzeitigen Nutzer im Durchschnitt die Aussage, dass EGVP Arbeitsschritte erspare, eher positiv, während die ehemaligen Nutzer diese Aussage klar negativ bewerten.

4.6.5 Die Bewertung der Support-Funktion

Der Telefonsupport für EGVP-Nutzer wird insgesamt überwiegend positiv bewertet. Auch die technische Dokumentation, die von einigen Nutzern in der Interviewphase als schwer verständlich bezeichnet wurde, stellt insgesamt kein wesentliches Problem dar. Abbildungen 26 und 27 stellen die Bewertungen der Nutzeraussagen zum telefonischen Support dar.

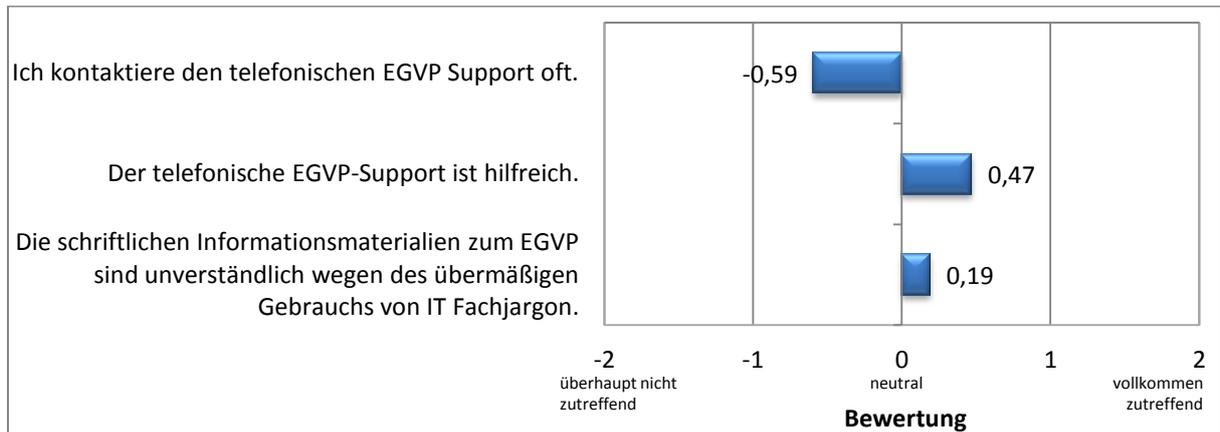


Abbildung 26: Bewertung des telefonischen EGVP Supports durch EGVP-Nutzer

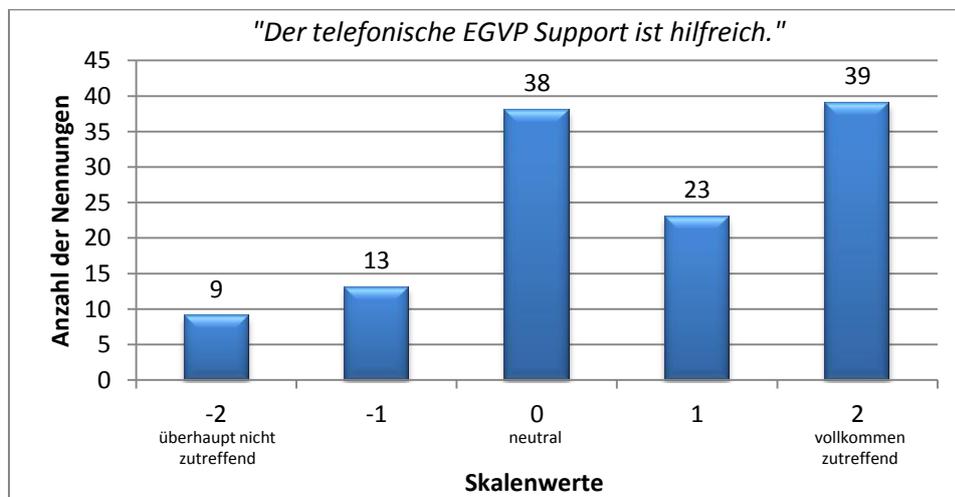


Abbildung 27: Bewertung der Aussage "Der telefonische EGVP Support ist hilfreich." durch EGVP-Nutzer

4.7 Die Nicht-Nutzer

Genau wie die Nutzung von EGVP kann auch dessen Nicht-Nutzung als eine bewusste Entscheidung der jeweiligen Anwälte verstanden werden. Zwar geben viele Nicht-Nutzer an, dass sie nicht ausreichende Informationen über EGVP haben²⁸, dennoch berichteten uns insgesamt nur zwei der Anwälte, die von uns direkt kontaktiert wurden, dass sie noch nie etwas von EGVP gehört hätten. Mit Sicherheit war all denjenigen Anwälten, die an unserer quantitativen Erhebung teilnahmen, das EGVP im Prinzip bekannt. Dies gilt auch für die Nicht-Nutzer unter ihnen. Nun wäre ein Anwalt, der von einer neuen nutzenbringenden Technologie hört, relativ schnell in der Lage, sich über diese Technologie zu informieren. Tut er dies nicht, so kann man davon ausgehen, dass er sich bewusst oder unbewusst bereits die Meinung gebildet hat, dass es für ihn nicht nutzbringend (oder zumindest nicht dringlich) ist, Informationen dazu einzuholen und diese Technologie schnellstmöglich einzusetzen.

Im Teil B unseres Fragebogens, der sich ausschließlich an die Nicht-Nutzer richtete, versuchten wir zu erfassen, welche Eindrücke und Vorstellungen die Nicht-Nutzer von EGVP haben. Dabei deckten wir all die Themengebiete ab, die wir auch bereits in dem Abschnitt über die Nutzer diskutierten. Auch die Fragen waren ähnlich, nur wurden sie für die Nicht-Nutzer hypothetisch formuliert. Zum Beispiel sollte im Fragebogenteil für Nutzer die Aussage „EGVP ist einfach zu bedienen“ bewertet werden. Im Fragebogenteil für Nicht-Nutzer war die entsprechende Aussage formuliert als „Ich habe den Eindruck, dass EGVP einfach zu bedienen ist“.

Der Vergleich von (auf Eindrücken basierenden) Bewertungen der Nicht-Nutzer und von (auf Erfahrung basierenden) Bewertungen der Nutzer erlaubt uns auch, Rückschlüsse über die Ursachen der Nicht-Nutzung zu ziehen.

4.7.1 Zukünftige Nutzungsabsicht

Wir beginnen jedoch zunächst mit der zukünftigen Nutzungsabsicht der Nicht-Nutzer, dargestellt in Abbildung 28.

Interessant für deren Bewertung ist insbesondere der Vergleich mit Abbildung 18, die die zukünftige Nutzungsabsicht der EGVP-Nutzer darstellt. Während letztere mehrheitlich angeben, EGVP verstärkt nutzen zu wollen, hält die überwiegende Mehrheit der Nicht-Nutzer eine zukünftige Nutzung, zumindest in den nächsten 12 Monaten, für sehr unwahrscheinlich. Dies zeigt, dass die Anwaltschaft in der Frage der EGVP-Nutzung im Wesentlichen in zwei Gruppen gespalten ist, nämlich in ablehnende Nicht-Nutzer und positive Nutzer. Es gibt nur wenige Anwälte, die das EGVP noch nicht nutzen, diesem System gegenüber aber prinzipiell positiv eingestellt sind, und es gibt relativ wenige Anwälte, die das System zwar nutzen, ihm gegenüber aber so negativ eingestellt sind, dass sich dieses auf Ihre

²⁸ Die Aussage „ich benutze EGVP nicht, weil ich noch keine ausreichenden Informationen darüber habe“ wurde auf einer Skala von -2 (=überhaupt nicht zutreffend) bis 2 (=vollkommen zutreffend) von den Nicht-Nutzern im Durchschnitt mit 0,7 bewertet.

zukünftige Nutzung auswirken würde. Eine Verringerung der Nutzerbasis ist damit unwahrscheinlich, aber um die Nutzerbasis zu vergrößern, muss offensichtlich erst einmal eine negative Grundeinstellung überwunden werden.

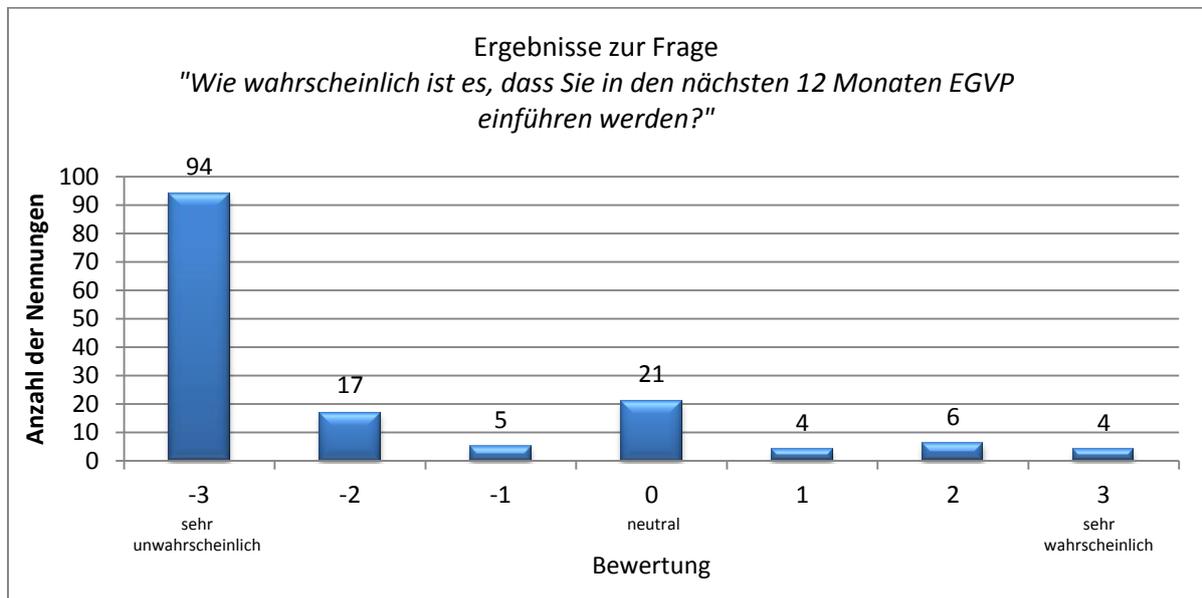


Abbildung 28: Zukünftige Nutzungsabsicht der Nicht-Nutzer

Wo liegt nun die Ursache für die negative Grundeinstellung der Nicht-Nutzer? In den folgenden Abschnitten gehen wir erst auf die Kosten-Nutzen-Vorstellungen der Nicht-Nutzer, dann auf die Verbreitung und Akzeptanz, danach auf Faktoren, die den Gebrauch von Informationstechnologie im Allgemeinen betreffen (wie zum Beispiel Kenntnisse, Sicherheitsbedenken, Innovationsbereitschaft im Bereich Technologie) und schließlich auf die Eindrücke und Ansichten, die bei den Nicht-Nutzern speziell zum EGVP vorherrschen, ein. Letztere sind zugegebenermaßen zu einem gewissen Grade diffus, denn die Nicht-Nutzer kennen EGVP höchstens vom Hörensagen, dennoch können auch Informationen und Eindrücke aus zweiter Hand die Ansichten der Nicht-Nutzer mitprägen, und damit auch ihre Entscheidung, EGVP nicht zu nutzen.

4.7.2 Kosten

Wie schon im entsprechenden Kapitel über die EGVP-Nutzer (Kapitel 4.6.2) verwenden wir bei der Messung der Zeitersparnis (oder des Mehraufwands) durch die EGVP Nutzung eine 7-Punkt Skala, wie sie bereits in Tabelle 1 gezeigt wurde. Anders als bei den Nutzern, wo die Bewertungen der Anwälters auf konkreten Erfahrungen beruhten, basieren die Antworten der Nicht-Nutzer auf subjektiven Einschätzungen, welche beispielsweise von Erfahrungen mit anderen Informationssystemen, oder Informationen aus zweiter Hand abgeleitet sein können.

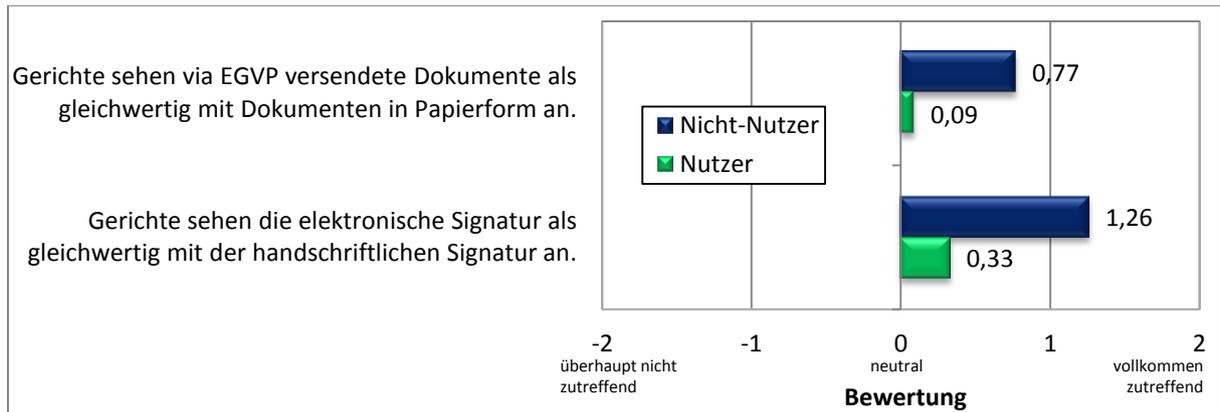


Abbildung 30: Bewertung von Aussagen zur Akzeptanz von EGVP – Vergleich von Nutzern und Nicht-Nutzern

Die Nicht-Nutzer wurden auch danach befragt, ob *mangelnde Verbreitung des EGVP* ein Grund für die Nicht-Nutzung ist. Alle entsprechenden Aussagen diesbezüglich wurden von den Nicht-Nutzern durchschnittlich nahezu mit „neutral“ bewertet.³⁰

Insgesamt ist *mangelnde Verbreitung des EGVP* somit zumindest nicht als wesentlicher Grund dafür anzusehen, dass Anwälte das EGVP nicht nutzen.

4.7.4 Installation, Bedienbarkeit und Prozessintegration

In ihren Einschätzungen zum Aufwand, der für die Inbetriebnahme und den Betrieb von EGVP notwendig ist, unterscheiden sich die ja unerfahrenen Nicht-Nutzer überraschend wenig von den erfahrenen Nutzern. Statistisch signifikante Unterschiede gibt es lediglich in der Bewertung des regelmäßigen Betriebsaufwandes und der Bewertung der JAVA Kompatibilität. Qualitativ jedoch unterscheiden sich die „Befürchtungen“ der Nicht-Nutzer wenig von den Erfahrungen der Nutzer. Ähnliches gilt auch für die Bewertungen der Bedienbarkeit. Die einzige zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern signifikant unterschiedliche Bewertung betrifft hier die Frage, ob die Nutzung von EGVP umfangreiche Erfahrung mit Informationstechnologie voraussetzt. Im Durchschnitt verneinen Nutzer die entsprechende Aussage, während Nicht-Nutzer sie neutral bewerten³¹. In Hinsicht auf die Prozessorganisation gibt es signifikante Unterschiede bei der Einschätzung der Frage, ob die Nutzung von EGVP Arbeitsschritte erspart. Der durchschnittliche Nutzer bejaht dies, der durchschnittliche Nicht-Nutzer verneint es³². Weiterhin signifikant ist der Unterschied in der Bewertung der Einschränkung zeitlicher Flexibilität durch EGVP. Die Nutzer verneinen eine Einschränkung der Flexibilität hier, während die Nichtnutzer diesen Aspekt neutral bewerten.

³⁰ Die entsprechenden Aussagen wurden im Durchschnitt auf einer Skala von -2 (=überhaupt nicht zutreffend) bis 2 (=vollkommen zutreffend) wie folgt bewertet: „ich benutze EGVP nicht, weil dessen Nutzen bei Anwälten noch nicht weit verbreitet ist“ – Bewertung -0,07, „Ich benutze EGVP nicht, weil es zu selten von den Gerichten für die an Anwälte gerichtete Korrespondenz genutzt wird“ – Bewertung -0,14, „Ich benutze EGVP nicht, weil dessen Nutzung auf wenige Bundesländer beschränkt ist“ – Bewertung -0,47.

³¹ Diese Bewertungen waren statistisch signifikant unterschiedlich.

³² Diese beiden Bewertungen sind statistisch signifikant.

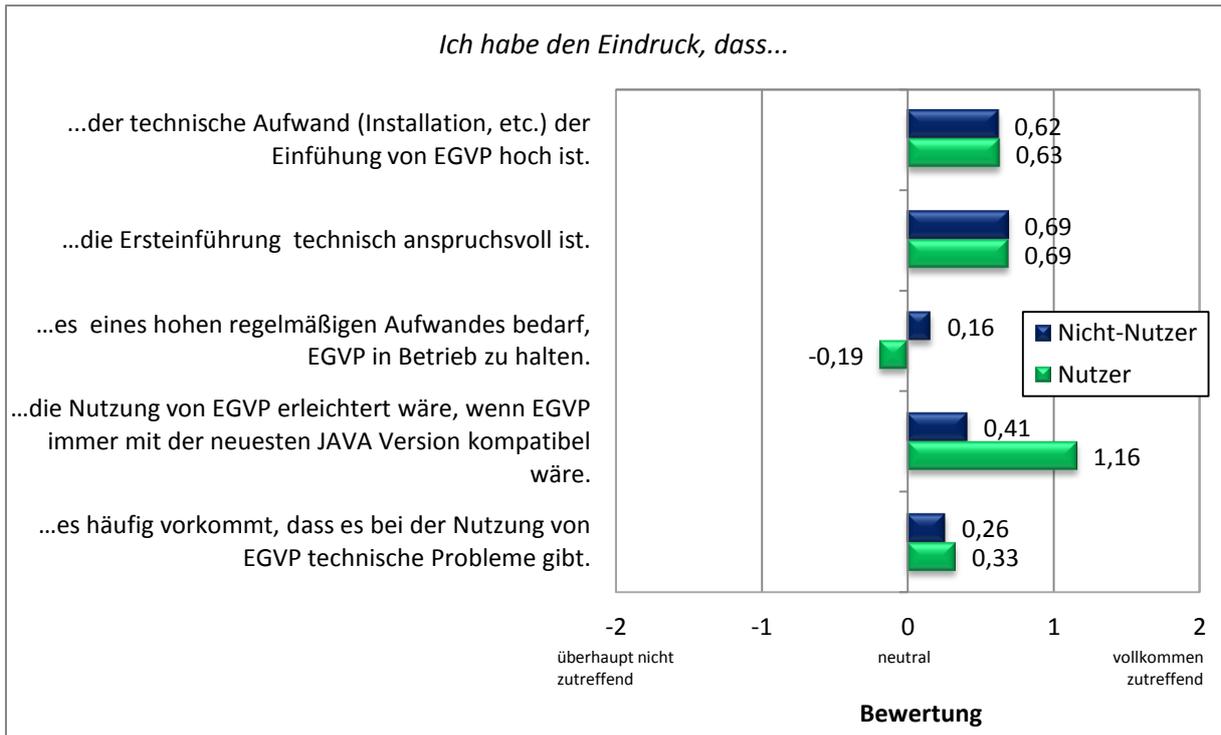


Abbildung 31: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb – Vergleich von Nutzern und Nicht-Nutzern

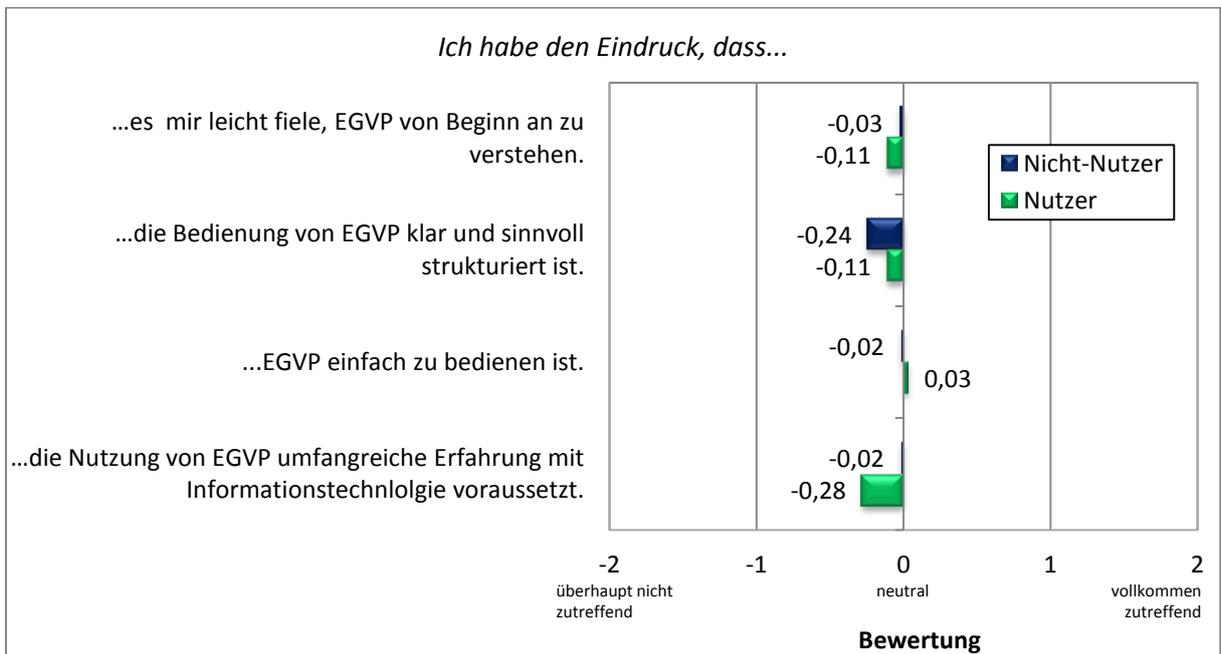


Abbildung 32: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern

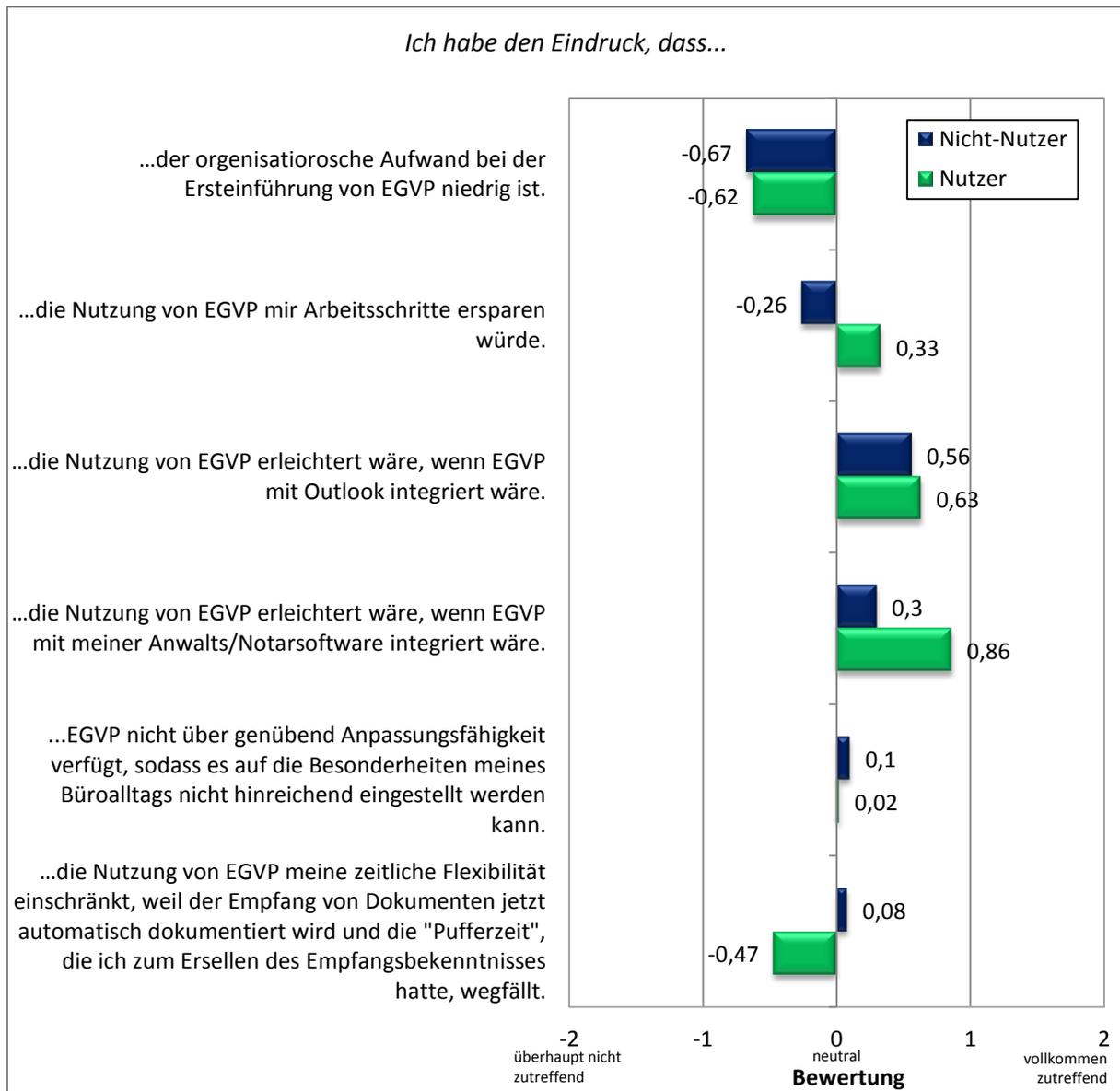


Abbildung 33: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation – Vergleich von Nutzern und Nicht-Nutzern

4.8 Freiwillige Nutzung versus verordnete Nutzung

Es gab nur wenige Bewertungen in unserer gesamten Studie, die so eindeutig negativ ausfielen wie die der Aussage „Alle Anwaltskanzleien und Notariate sollten per Verordnung verpflichtet werden, EGVP einzuführen“. Die Nicht-Nutzer bewerteten diese Aussage im Durchschnitt mit -1,42 (auf einer Skala von -2 bis 2), und selbst für die Nutzer war der Durchschnittswert eindeutig negativ mit -1,07.

Dennoch wurde EGVP bereits für eine Reihe von Dokumententypen aus dem Notariatsbereich, wie zum Beispiel für Handelsregistereinträge und Insolvenzsachen, per Verordnung eingeführt. Und auch in der von uns verwendeten Stichprobe befinden sich Anwälte, die das EGVP regelmäßig „per Verordnung“ benutzen. Dabei handelt es sich insbesondere um diejenigen Anwälte, die gleichzeitig Anwälte und Notare sind. Es stellt sich

also die Frage, ob sich die Anwälte, die gleichzeitig Notare sind und damit per Verordnung zu Nutzern wurden, wesentlich von den freiwilligen Nutzern unterscheiden. Mit freiwilligen Nutzern meinen wir hier Anwälte ohne Notariat. In unserer Stichprobe gibt es 31 Anwälte mit Notariat. Wir führten die Analyse der bisher bereits präsentierten Daten also auch für Anwälte ohne Notariat und Anwälte mit Notariat getrennt durch. An dieser Stelle präsentieren wir nur die Faktoren, bei denen sich die zwei Gruppen signifikant unterscheiden.

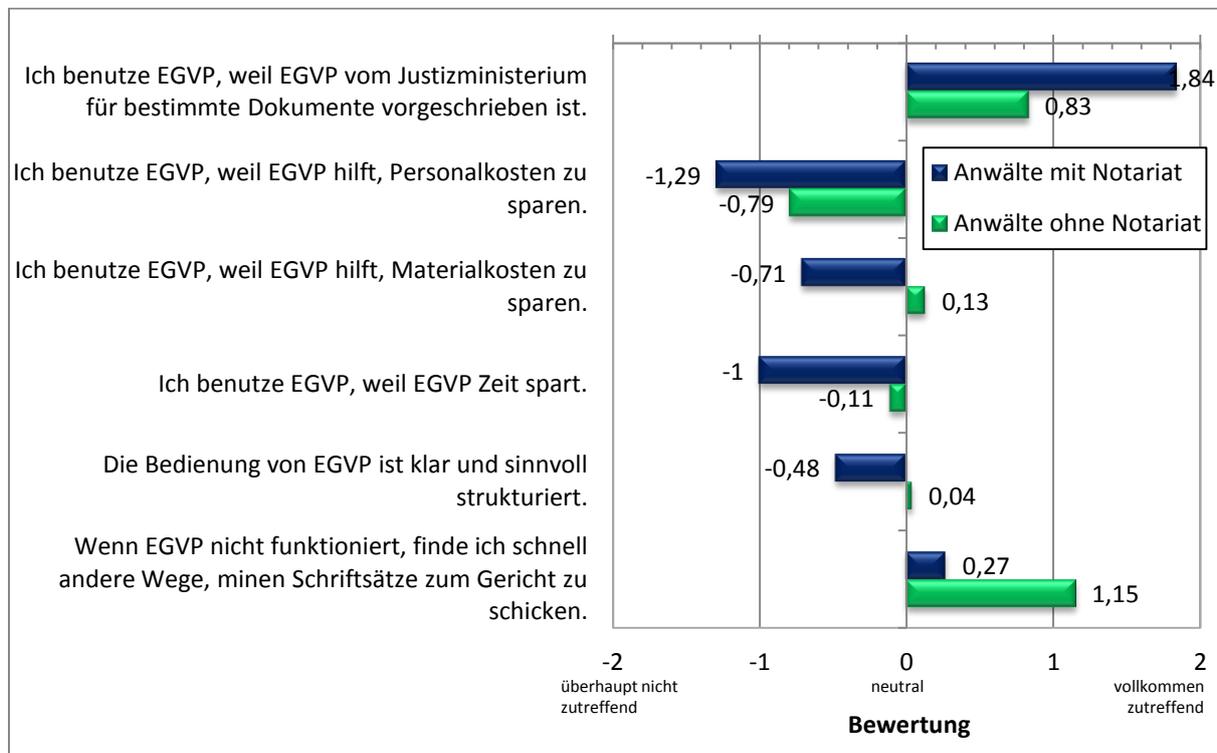


Abbildung 34: Unterschiedliche Beurteilungen zwischen Anwälten mit Notariat und Anwälten ohne Notariat

Auffällig ist, dass sich Anwälte mit und ohne Notariat nur in wenigen, aber dafür in wesentlichen Dimensionen deutlich von Anwälten mit Notariat unterscheiden³³. Trivialerweise benutzen die Notare EGVP in höherem Maße als Anwälte aus dem Grund, dass es für bestimmte Dokumententypen vorgeschrieben ist. Darüber hinaus aber bewerten sie den wirtschaftlichen Nutzen des EGVP deutlich negativer als die Anwälte ohne Notariat³⁴. Schließlich gibt es auch einen signifikanten Unterschied in der Bereitschaft, EGVP den Kollegen zu empfehlen³⁵, wie Abbildung 35 zeigt. Die Anwälte mit Notariat bewerteten die Aussage „Ich würde meinen Kollegen die Nutzung von EGVP empfehlen“ im Durchschnitt nahezu neutral (0,16), während die Anwälte ohne Notariat die Aussage durchschnittlich deutlich und signifikant positiver bewerten (0,76).

³³ Es sollte erwähnt werden, dass sich die Ergebnisse hinsichtlich der Nutzer (Abschnitt 4.6) durch die Herausnahme der Anwälte mit Notariat *qualitativ* nicht ändern würden, auch nicht in den in den in Abbildung 34 dargestellten Kategorien.

³⁴ Dieses Ergebnis gilt im Übrigen auch für die Detailschätzung des Mehraufwandes für die Anwälte und deren Personal. Auch hier schätzen die Anwälte mit Notariat den Mehraufwand höher ein als Anwälte ohne Notariat. Für die Anwälte ohne Notariat gilt jedoch nachwievor, dass sie einen positiven Mehraufwand durch EGVP konstatieren.

³⁵ Diese kann als Proxy für die allgemeine Zufriedenheit mit EGVP interpretiert werden.

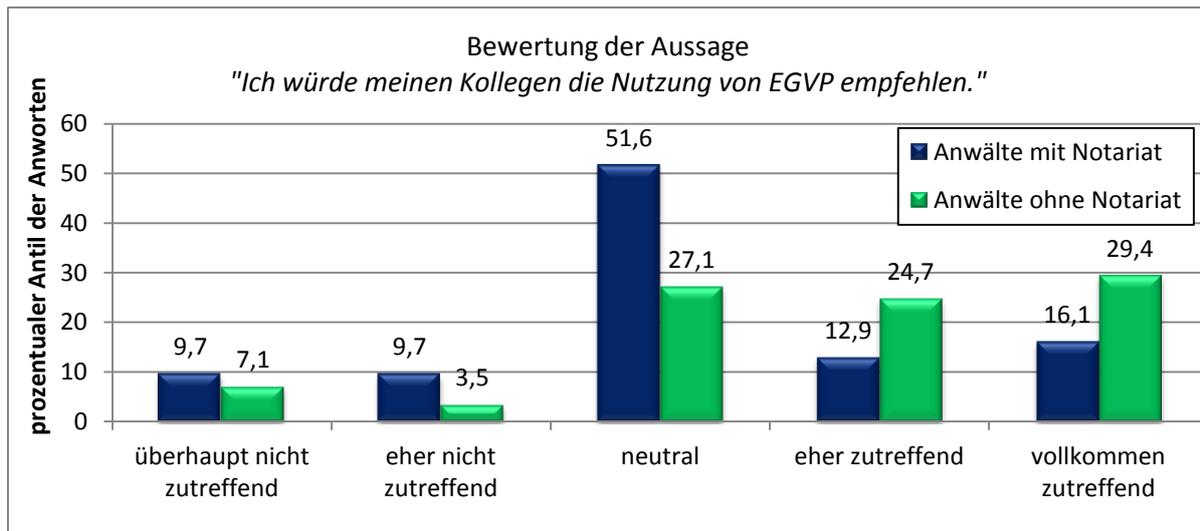


Abbildung 35: Bereitschaft EGVP weiterzuempfehlen - Anwälte mit Notariat versus Anwälte ohne Notariat

Diese Ergebnisse geben Anlass zu der Vermutung, dass sich der Grad der Zufriedenheit der derzeitigen freiwilligen Nutzer nicht ohne weiteres auf Nutzer projizieren lässt, die per Verordnung zur Nutzung gezwungen werden. Es wäre zu erwarten, dass letztere Gruppe erheblich mehr Nachteile in der EGVP-Nutzung sehen würde und insgesamt auch erheblich unzufriedener wäre.

4.9 Bewertung seitens der Kanzleiangestellten

In vielen Anwaltskanzleien sind die eigentlichen Nutzer des EGVP nicht die Anwälte selbst, sondern die Rechtsanwaltsfachangestellten der Kanzlei. Sie arbeiten operativ mit dem EGVP, stellen Dokumente ein und laden Dokumente aus dem EGVP herunter. Die Anwälte selbst werden oft nur einmal pro Tag mit EGVP konfrontiert, nämlich dann, wenn die ausgehenden Dokumente elektronisch signiert werden. Dementsprechend haben die Rechtsanwaltsfachangestellten ein etwas anderes Bild von den Stärken und Schwächen des EGVP als die Anwälte. Es geht hier nicht darum, festzustellen, welches das „richtige“ oder „falsche“ Bild ist. Dennoch decken die folgenden Darstellungen Themenfelder auf, in denen eventuell Kommunikationsbedarf besteht. Der vierte und letzte Teil unseres Fragebogens richtete sich daher speziell an die Fachangestellten. Alle befragten Anwälte wurden gebeten, diesen Fragebogenteil von ihren Angestellten ausfüllen zu lassen, sofern diese mit der Bedienung des EGVP betraut sind. Leider entsprachen nicht alle teilnehmenden Anwälte dieser Bitte, so dass wir für die Fachangestellten nur über eine Stichprobengröße von n=68 verfügen. Wir befragten die Rechtsanwaltsfachangestellten nicht zu den strategischen und Kostenaspekten der EGVP Einführung, sondern ausschließlich zu den operativen Aspekten, insbesondere zur Inbetriebnahme, dem Betrieb, der Bedienung, und zur Einbindung in die Kanzleiprozesse.

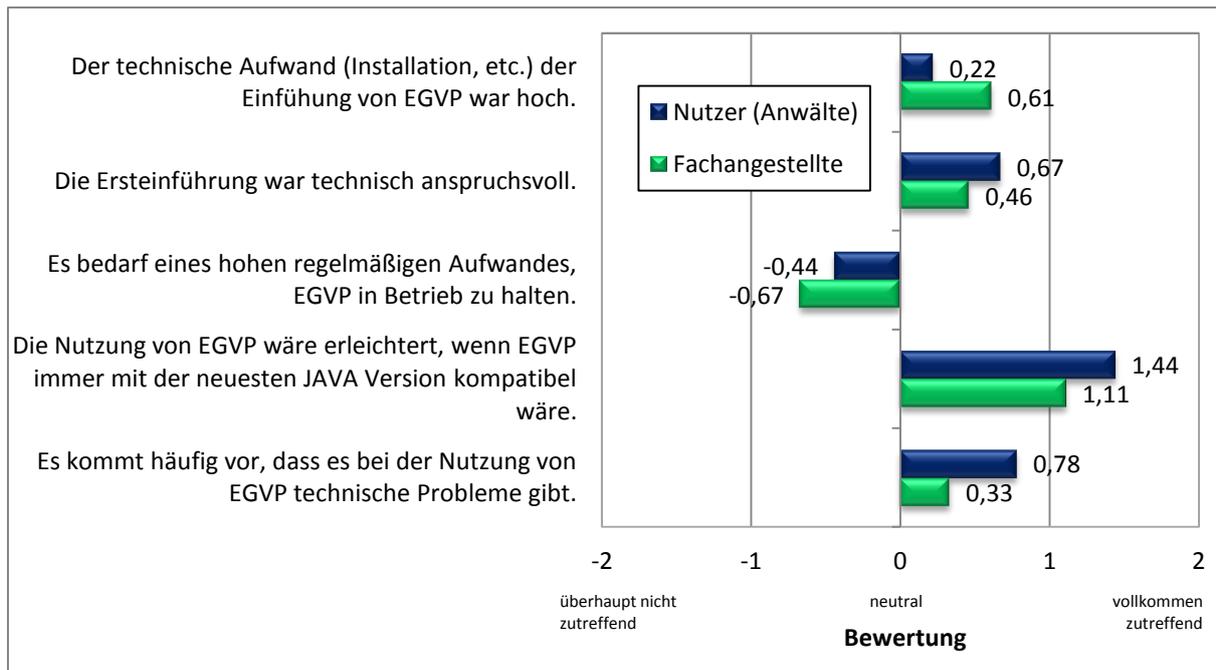


Abbildung 36: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb- Vergleich der Bewertungen zwischen nutzenden Anwälten und Rechtsanwaltsfachangestellten

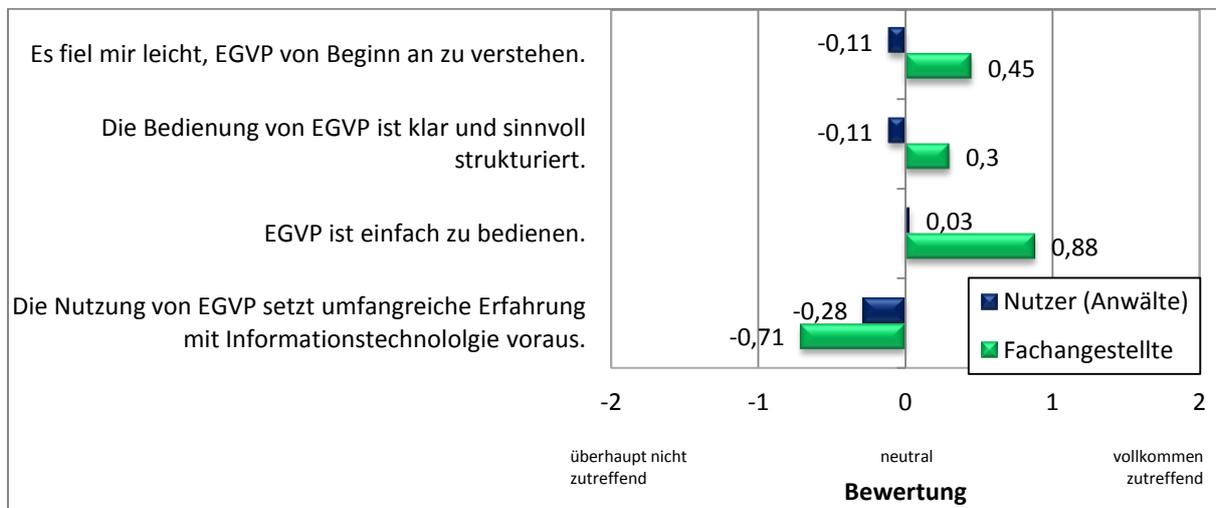


Abbildung 37: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen nutzenden Anwälten und Rechtsanwaltsfachangestellten

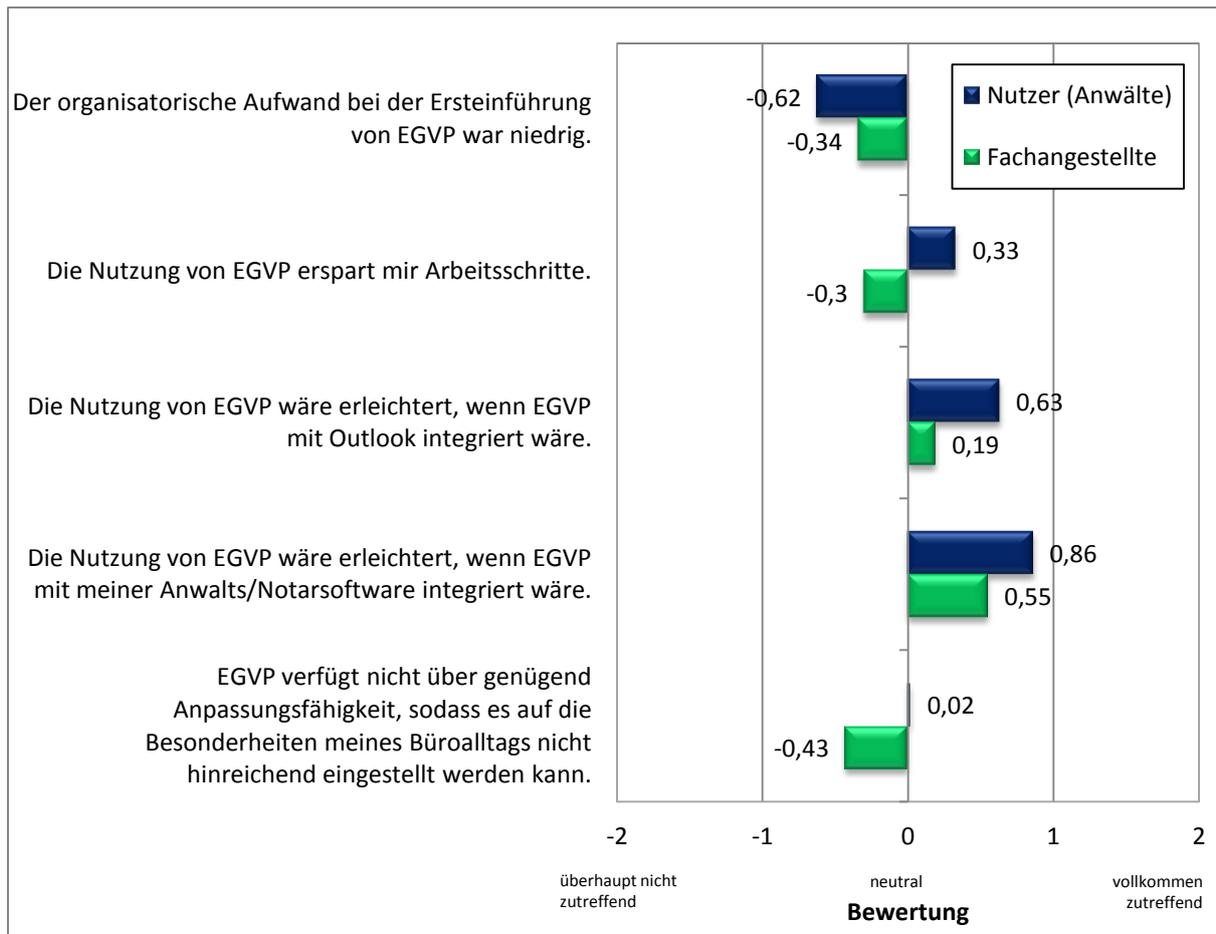


Abbildung 38: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation - Vergleich zwischen nutzenden Anwälten und Rechtsanwaltsfachangestellten

Auffällig ist, dass die Rechtsanwaltsfachangestellten das EGVP in fast jeder der abgefragten Dimensionen in Durchschnitt positiver bewerten als die Anwälte. Obwohl diese Tatsache wenig bei der Erhöhung der EGVP-Adoption helfen kann, denn die Adoptionsentscheidung liegt bei den Anwälten, so können diese Daten dennoch gegebenenfalls in Kommunikations-offensiven verwendet und vermittelt werden.

4.10 Die Power-User

In Abschnitt 4.5 wurde das Nutzungsverhalten diskutiert, und in diesem Zusammenhang auch eine Gruppe von Anwälten, die EGVP in besonders intensiver Weise nutzt. Wir definierten einen *Power-User* als einen Nutzer, der mit EGVP mindestens mehrmals pro Woche Schriftsätze versendet. Wie wir in diesem Abschnitt darstellen, haben Power-Nutzer ein deutlich distinktives Profil, und unterscheiden sich wesentlich deutlicher von den Nicht-Nutzern als es die oben diskutierte Gruppe aller EGVP-Nutzer tut. Da die Gruppe der Power-User jedoch relativ klein ist, haben wir in unserer Stichprobe auch nur relativ wenige Anwälte (zwanzig an der Zahl), die dieser Gruppe zugerechnet werden kann. Die im Folgenden dargestellten Vergleiche zwischen den Charakteristika der Power-User und der

„konventionellen“ Nutzer sind aufgrund dieser kleinen Stichprobengröße mit einer gewissen Vorsicht zu interpretieren.

Wir beginnen mit einer kurzen demographischen Charakterisierung der Power-User. Power-User sind im Durchschnitt jünger als konventionelle Nutzer und als Nicht-Nutzer, nämlich 48,4 Jahre³⁶. Es handelt sich überwiegend um männliche Nutzer (95%), sie praktizieren überwiegend in Kanzleien mit über 5 Anwälten (75%) und arbeiten zu 45% in Großstädten (Mittelstädte: 35%; Kleinstädte 20%). Als ihre Rechtsgebiete nennen sie vornehmlich das Arbeitsrecht, Mietrecht, und Zivilrecht.

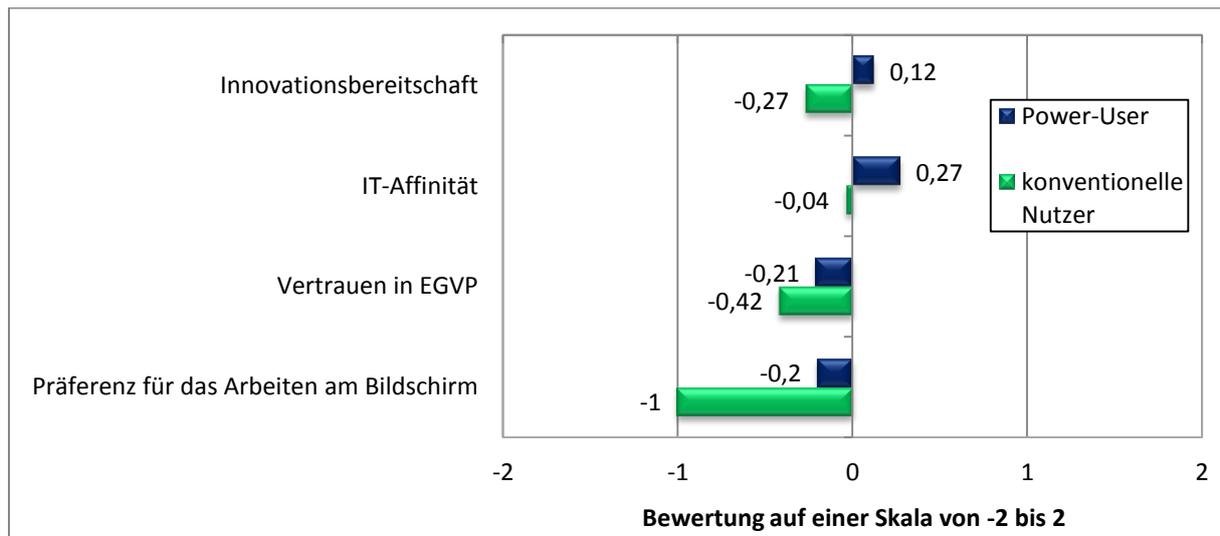


Abbildung 39: Vergleich durchschnittlicher Bewertungen von persönlichen Charakteristika zwischen Power-Usern und konventionellen Nutzern

Die in Abbildung 39 dargestellten Unterschiede zwischen den Charakteristika von Power-Usern und konventionellen Nutzern sind statistisch signifikant.

Power-User sind auch in den Plänen zur Technisierung ihrer Kanzlei weiter fortgeschritten als konventionelle Nutzer. So ist die durchschnittliche Antwort auf die Frage „Glauben Sie, dass Sie in absehbarer Zeit komplett auf elektronische Führung Ihrer laufenden Akten umstellen werden?“ bei den Power-Usern bei 0,11 (auf einer Skala von -2 (=nein) bis 2 (=ja)), während sie für die konventionellen Nutzer bei -0,78 liegt³⁷.

Abbildung 40 zeigt die Bewertung der Aussage „Ich würde meinen Kollegen die Nutzung von EGVP empfehlen.“ Sie belegt, dass Power-User dem EGVP gegenüber deutlich positiver eingestellt sind. Abbildung 40 bis Abbildung 45 zeigen weitere bereits diskutierte Nutzercharakteristika, diesmal im Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern. Die Diagramme zeigen signifikante Unterschiede zwischen den Power-Usern und konventionellen Nutzern in fast allen Dimensionen³⁸. Hervorzuheben seien jedoch zwei

³⁶ Im Vergleich: Das Durchschnittsalter der konventionellen aller Nutzer ist 50,98 Jahre, das der Nicht-Nutzer ist 49,38 Jahre

³⁷ Der Unterschied dieser Mittelwerte ist statistisch signifikant.

³⁸ Der einzige Themenbereich, wo die Bewertungen beider Gruppen nahezu deckungsgleich sind, sind die Aspekte der Verbreitung und Akzeptanz von EGVP bei Gerichten.

Beobachtungen. Erstens, Power-User stellen (im Gegensatz zu den anderen bereits diskutierten Gruppen) eine Zeitersparnis durch EGVP fest (Abbildung 42). Zweitens müssen sich Power-User intensiver als die konventionellen Nutzer mit der Einbindung des EGVP in die Geschäftsprozesse der Kanzlei beschäftigen, da sie sich ja gerade dadurch auszeichnen, dass sie häufig nicht standardisierte Dokumente per EGVP verschicken. Hierzu muss zumindest ein gut funktionierendes elektronisches Ablage- und Dokumentationssystem vorhanden sein. Daher ist es überraschend, dass Sie den organisatorischen Aufwand bei der Ersteinführung als signifikant niedriger bewerten als die konventionellen Nutzer (Abbildung 45). Dies zeigt, dass viele der Power-User vermutlich ohnehin eine gut strukturierte, dokumentierte und womöglich IT-unterstützte Prozessorganisation hatten, bevor sie EGVP einführten. Der Einsatz von EGVP kann also große Vorteile schaffen, aber nur dort, wo es auf die entsprechenden organisatorischen und personellen Voraussetzungen trifft.

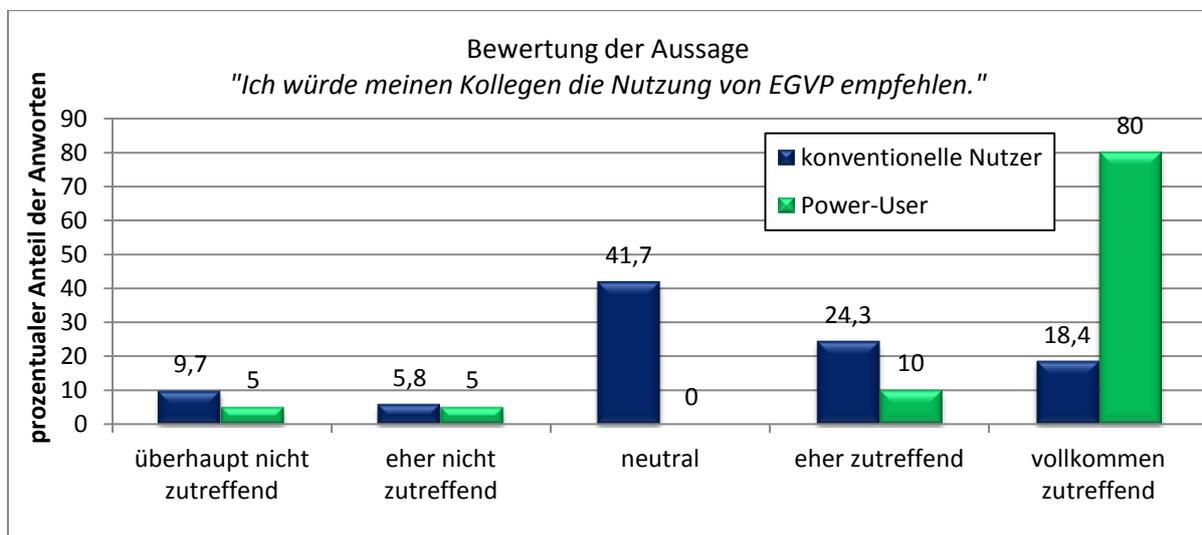


Abbildung 40: Bereitschaft der Power-User, EGVP weiterzuempfehlen (im Vergleich zu konventionellen Nutzern)

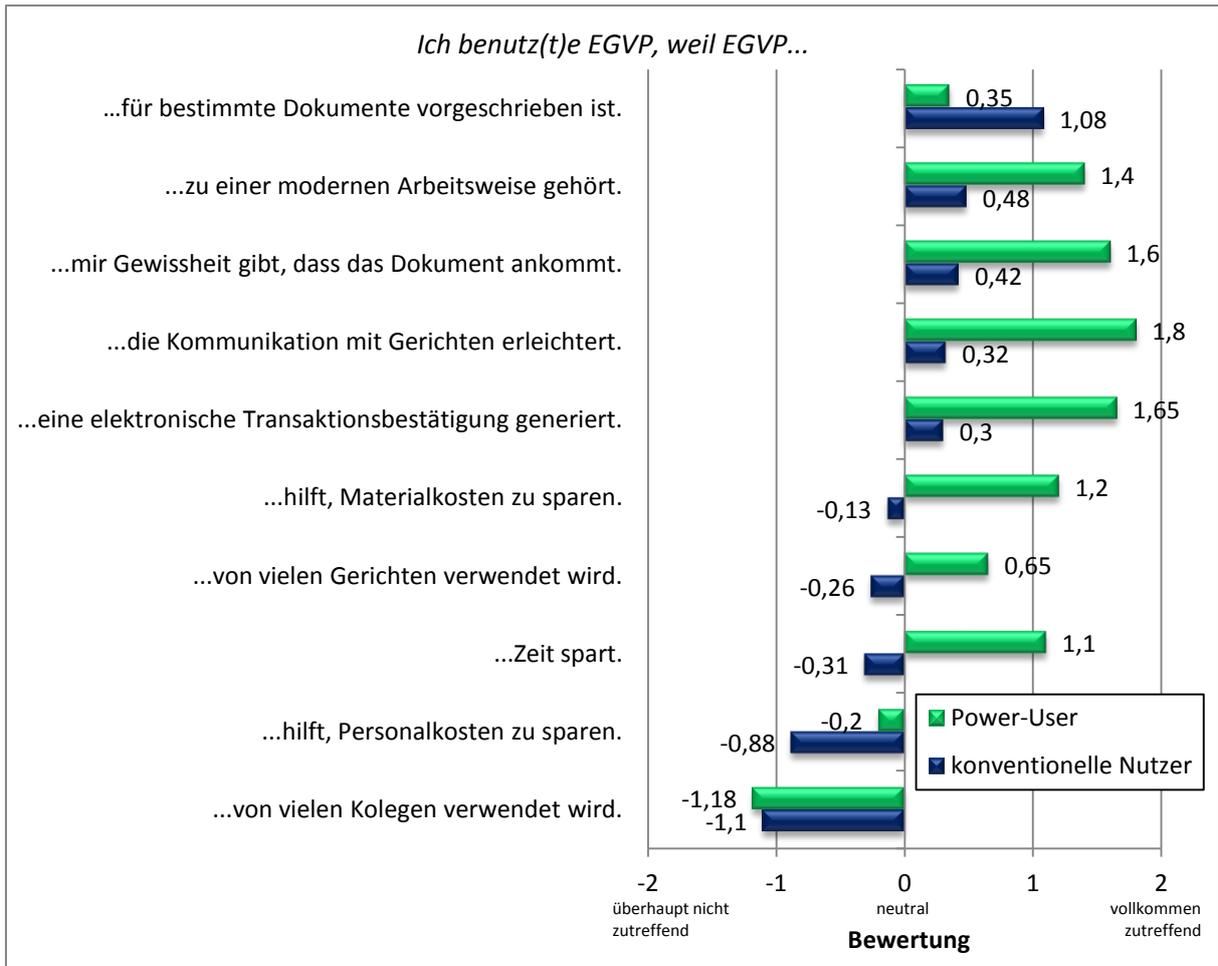


Abbildung 41: Power User versus konventionelle Nutzer - Gründe für Nutzung

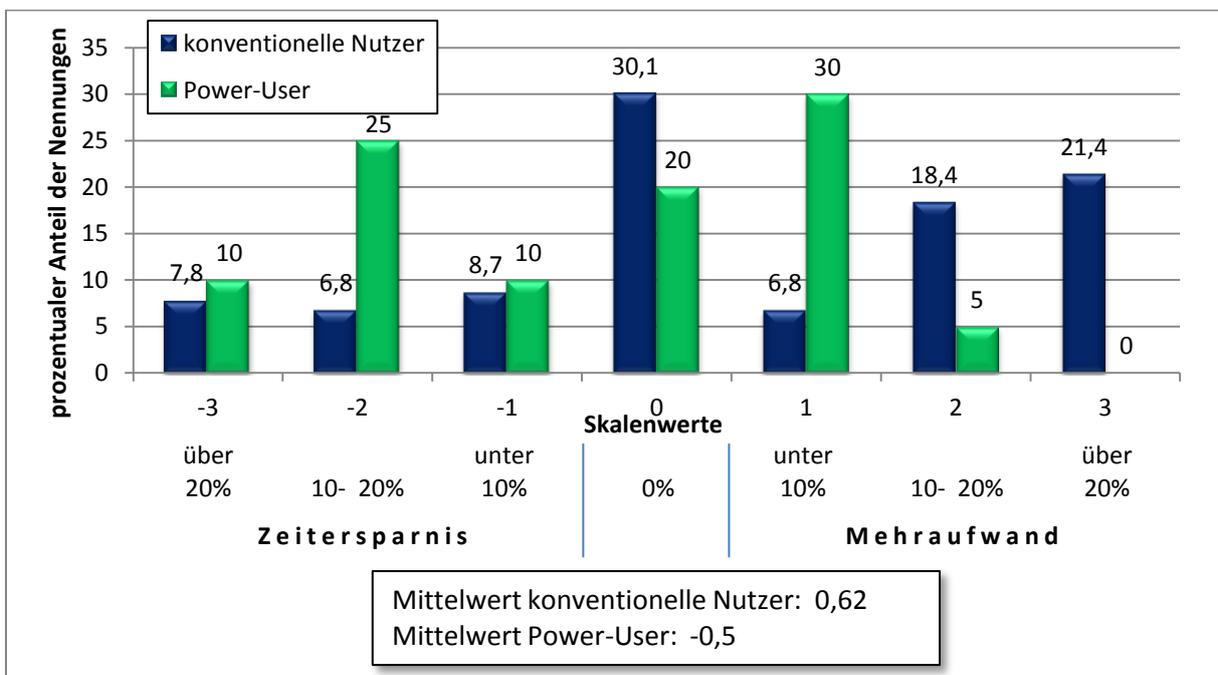


Abbildung 42: Schätzung des Mehraufwandes durch EGVP-Nutzung - Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern

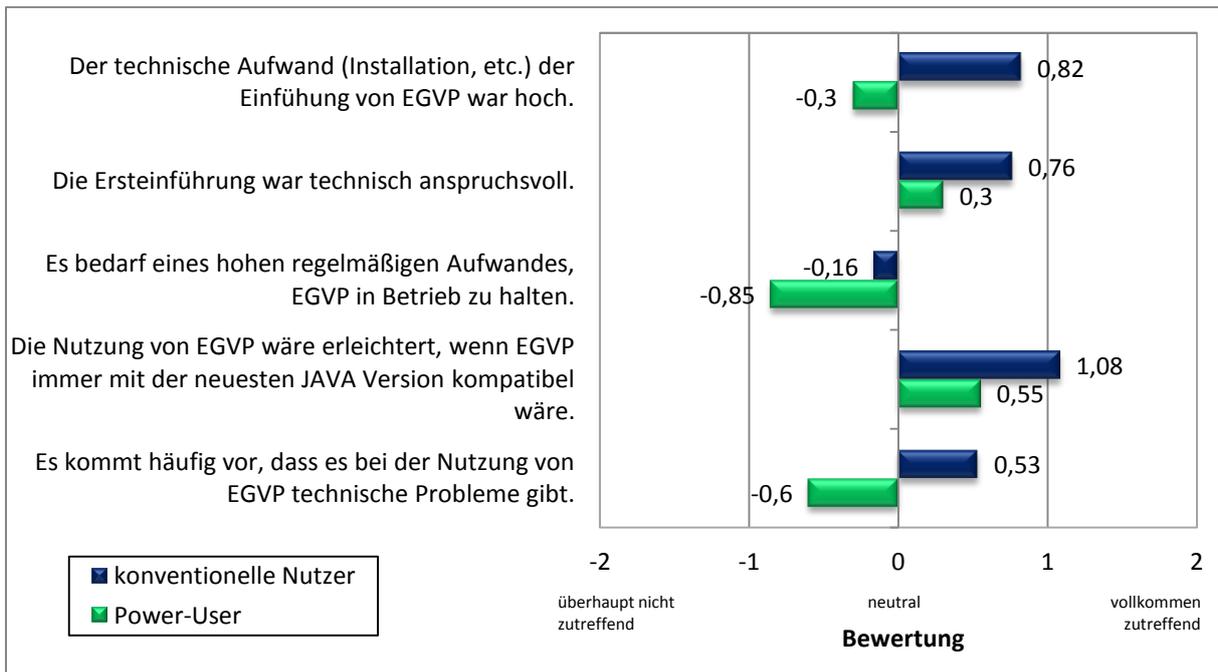


Abbildung 43: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich Installation und Betrieb- Vergleich der Bewertungen zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern

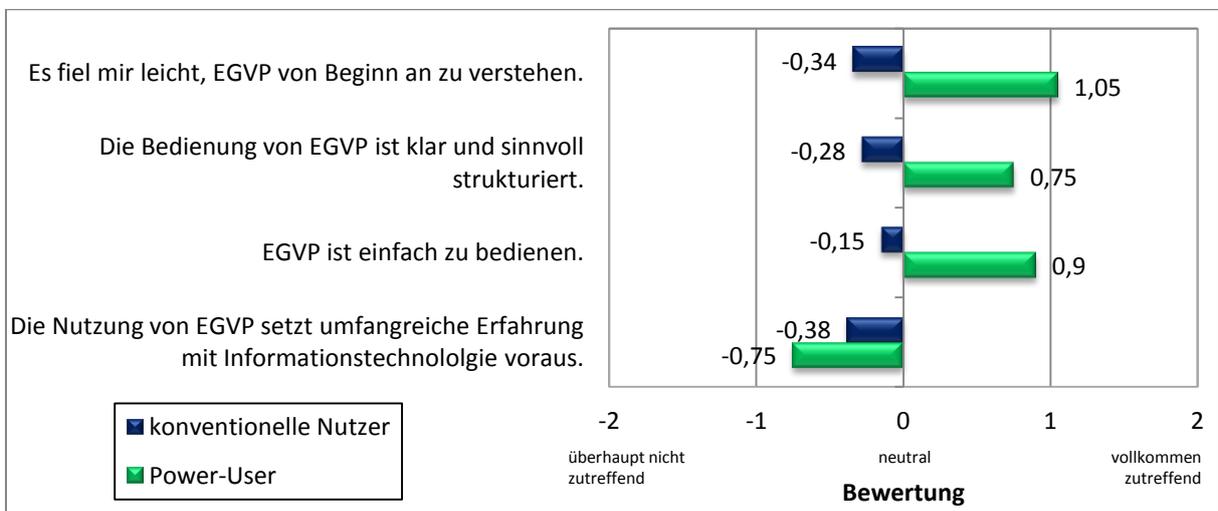


Abbildung 44: Bewertungen von Aussagen hinsichtlich der Bedienbarkeit - Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern

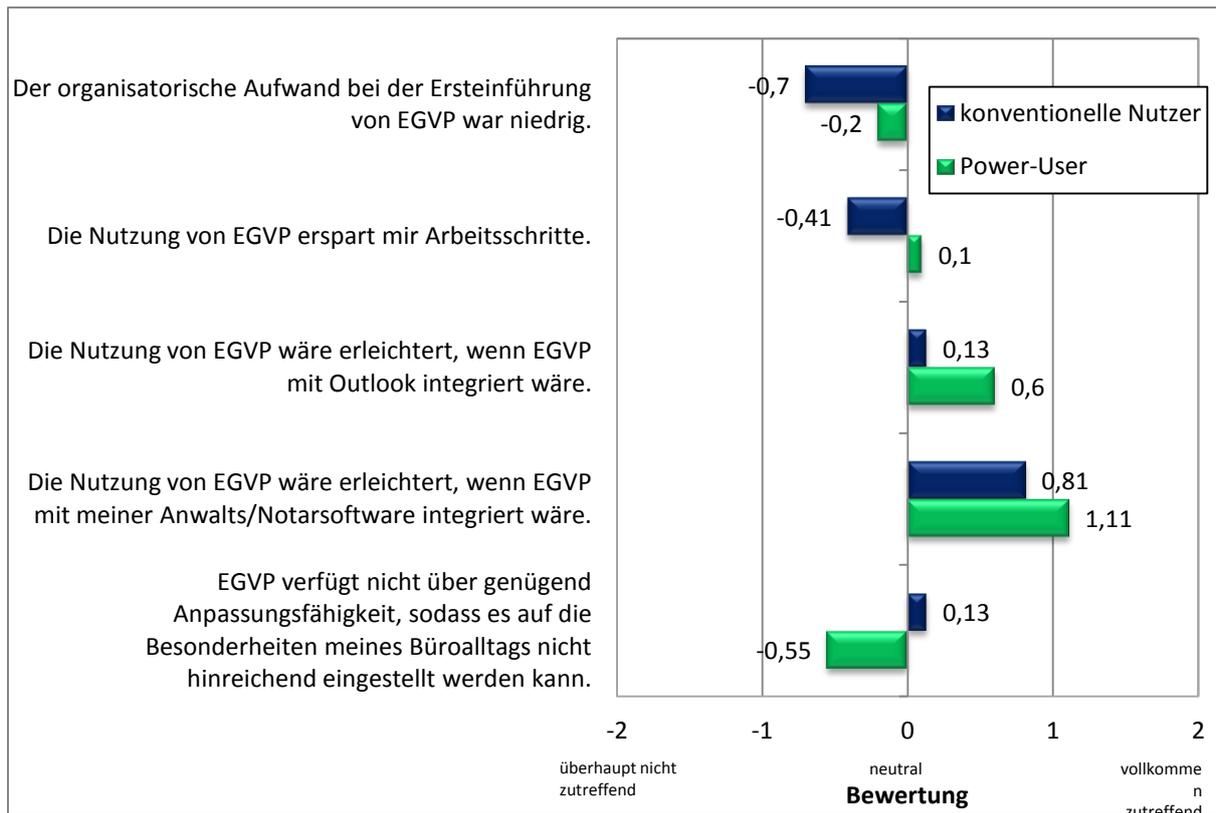


Abbildung 45: Bewertung von Aussagen hinsichtlich EGVP und Prozessorganisation - Vergleich zwischen konventionellen Nutzern und Power-Usern

4.11 Schulungsbedarf

Im letzten Abschnitt der deskriptiven Darstellung unserer Untersuchungsergebnisse beschäftigen wir uns mit dem Bedarf für Schulungen und für Beratung zum Thema EGVP. Die durchschnittlichen Bewertungen von Aussagen zum Schulungsbedarf sind in Abbildung 46 dargestellt. Betrachtet man die Verteilung der Bewertungen im Detail, so ergibt sich, dass 51% der Nicht-Nutzer bei sich im Prinzip einen Schulungsbedarf sehen. Bei den Nutzern liegt dieser Wert nur bei 18%. In allen anderen Beratungs- und Schulungskategorien (Mitarbeiterschulung, individuelle Beratung, Schulung zur Führung von elektronischen Akten, etc.) liegen der Anteil der Nutzer wie auch der Anteil der Nicht-Nutzer mit Beratungs- oder Schulungsbedarf konsistent zwischen 23% und 30%³⁹. Gemessen an der Anzahl der Anwälte in Hessen ist der absolute Beratungsbedarf also insgesamt hoch. Es dürfte eine Herausforderung sein, auch nur einen Teil dieses Bedarfes mit einem adäquaten Schulungsprogramm abzudecken.

³⁹ Das heißt, 23-30% der entsprechenden, in Abbildung 46 dargestellten Aussagen wurden mit 1 („zutreffend“) oder 2 („vollkommen zutreffend“) bewertet.

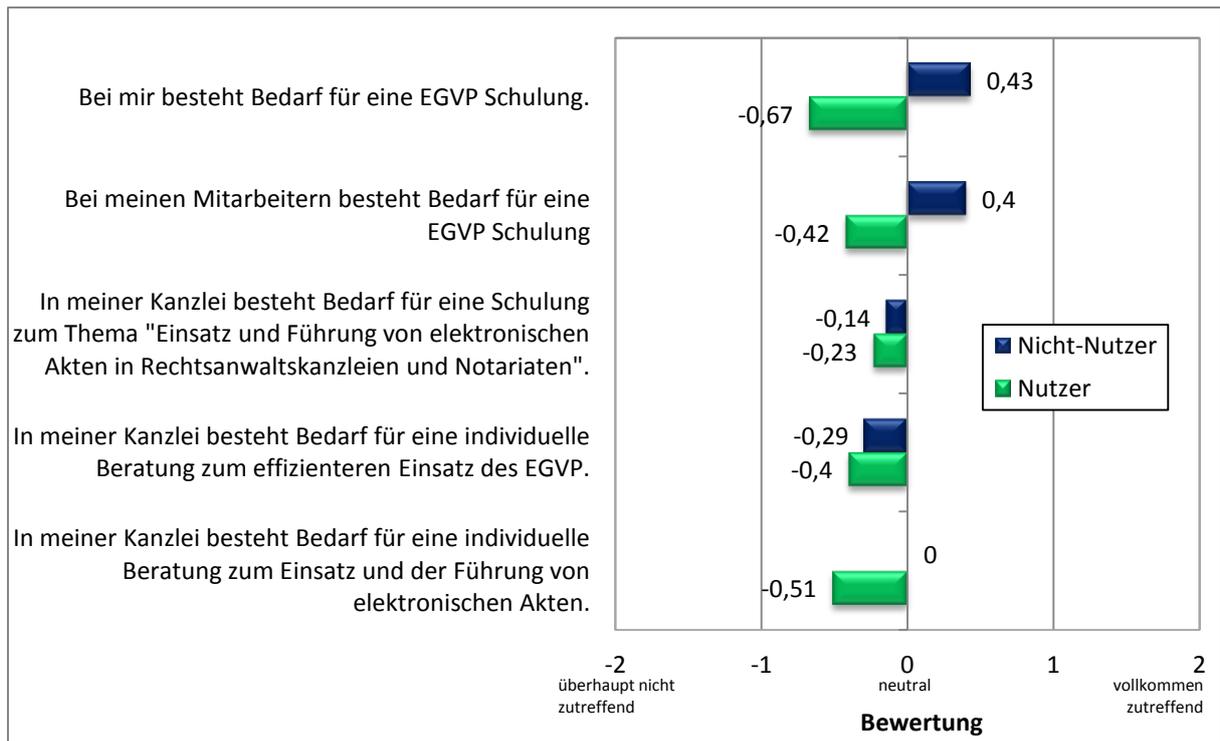


Abbildung 46: Schulungs- und Beratungsbedarf von Nutzern und Nicht-Nutzern

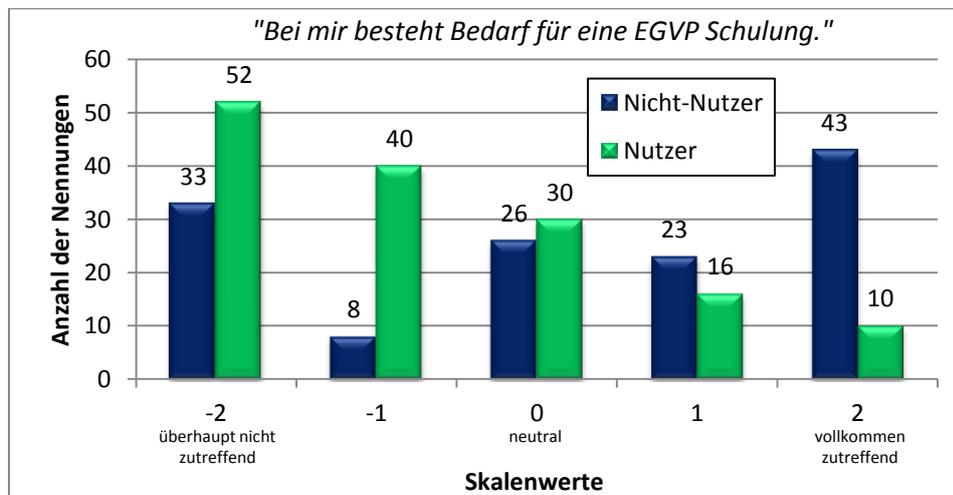


Abbildung 47: EGVP Schulungsbedarf von Nutzern und Nicht-Nutzern

4.12 Ein Zwischenfazit

Wir geben an dieser Stelle ein Fazit der deskriptiven Datenanalyse mit den wesentlichen Erkenntnissen bis zu diesem Punkt. Der Übersichtlichkeit halber präsentieren wir diese in Form einer Aufzählung.

- 1) Power-User nutzen EGVP wesentlich intensiver als konventionelle Nutzer. Bedingt durch diese intensive Nutzung (oder auch durch ihre bereits bestehenden Charakteristika und Arbeitsweisen) beurteilen Sie EGVP wesentlich positiver als andere Nutzer. Sie

beurteilen die Bedienung als einfacher und sie beurteilen technische Probleme als weniger problematisch. Insbesondere ergeben unsere Resultate, dass die eigentlich intendierten Vorteile des EGVP nur durch diese Gruppe realisiert werden. Ein Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit sollte demgemäß darin liegen, mehr Nutzer in Power-User zu „konvertieren“. Eine gewisse Bereitschaft dazu ist da, denn eine hinreichende Anzahl von Nutzern plant, ihre Nutzung in Zukunft zu erhöhen.

- 2) Weder Nicht-Nutzer noch EGVP-Nutzer glauben im Durchschnitt, dass EGVP zu einer Zeitersparnis führt. Einzig die Power-User sehen im Durchschnitt Kostenersparnisse durch ihre EGVP-Nutzung.
- 3) Die Gruppe der Nicht-Nutzer ist zu mehrheitlich nicht von einer Nutzung überzeugt. Es wird schwer sein, sie zu Nutzern zu konvertieren. Dagegen ist es vermutlich einfacher, die Nutzer davon zu überzeugen, EGVP verstärkt zu nutzen, das heißt, Sie zu Power-Usern zu „konvertieren“.
- 4) Nutzer von EGVP sind eher männlich und arbeiten tendenziell eher in Gemeinschaftskanzleien. Sie sind im Durchschnitt eher als Nicht-Nutzer dazu geneigt, IT-Innovationen umzusetzen und Akten am Bildschirm zu lesen. Dagegen besteht kein wesentlicher Altersunterschied zwischen Nutzern und Nicht-Nutzern.
- 5) EGVP-Nutzer sind gegenüber der Nutzung spezialisierter Rechtssoftware positiver eingestellt als Nicht-Nutzer. Sie nutzen in höherem Maße Anwaltssoftwarepakete und stehen der zukünftigen Nutzung von elektronischer Archivierung weniger ablehnend gegenüber. Auch diese Erkenntnisse sind eine Indikation dafür, dass es schwierig sein wird, große Teile der Nicht-Nutzer kurzfristig von EGVP zu überzeugen, da unter den Nicht-Nutzern eher ein Arbeitsstil überwiegt, der sich konventioneller, nicht-spezialisierter Software bedient. Auf der anderen Seite sollte man nicht der falschen Annahme unterliegen, dass Nicht-Nutzer IT-avers seien. Weder in ihrer generellen IT-Affinität noch in Ihrer Email Nutzung unterscheiden Sie sich von den EGVP-Nutzern. Das EGVP-Adoptionsproblem ist kein Fall von Technologiefurcht im Allgemeinen, sondern EGVP-spezifisch bzw. Arbeitsprozessspezifisch.
- 6) Zwei wesentliche Kritikpunkte aller Anwälte sind die JAVA Inkompatibilität nach JAVA Release-wechseln, sowie die fehlende Integration mit der Anwaltssoftware. Ersteres verursacht zeitraubende technische Probleme, letzteres behindert eine entscheidende Verbesserung der Prozesseffizienz durch EGVP-Nutzung. Beide Probleme stehen vermutlich im Zusammenhang damit, dass selbst EGVP-Nutzer insgesamt keine Zeitersparnis durch EGVP feststellen können. Eine Behebung dieser Probleme scheint daher dringend geboten.
- 7) Zwei Aspekte, die den Nicht-Nutzern kommuniziert werden sollten, betreffen die Übertragungssicherheit von EGVP und dessen Akzeptanz. Erstens wird die Übertragungssicherheit (zusammen mit der Generierung einer Transaktionsbestätigung) von Nutzern als ein wesentlicher Vorteil von EGVP gesehen. Die Übertragungssicherheit

resultiert in einer Reduzierung des Haftungsrisikos⁴⁰ und kann als ein wesentliches Nutzungsargument präsentiert werden. Zweitens widerspricht die Ansicht vieler Nicht-Nutzer, EGVP und die elektronische Signatur würden von Gerichten nicht akzeptiert, der Erfahrung der meisten Nutzer. Hier ist noch Überzeugungsarbeit zu leisten.

- 8) Schließlich sei darauf hingewiesen, dass Nutzer ihrer Einschätzung nach davon profitieren würden, wenn EGVP stärker bidirektional genutzt würde, das heißt, für den Rechtsverkehr von Gerichten zu Anwälten⁴¹. Nach Interviews, die wir mit den Verwaltungen verschiedener Amtsgerichte und Landesgerichte führten, gewannen wir den Eindruck, dass eine effiziente Nutzung von EGVP bei den Gerichten in einigen Fällen eine organisatorische Optimierung der relevanten Abläufe erfordert. Um diese durchzuführen, bedarf es unter anderem auch der Kooperation zwischen Justizministerium und den Gerichten. Letztendlich muss die Akzeptanz von EGVP systemweit erhöht werden und kann nicht nur von einzelnen Nutzergruppen eingefordert werden

5. Ganzheitliche Modellierung und Analyse

Die bisherige Betrachtung beschränkte sich mit der Darstellung von Zusammenhängen zwischen einzelnen relevanten Variablen und dem Nutzerverhalten. So wurde zum Beispiel verglichen, in wieweit die Akzeptanz von via EGVP versendeten Dokumenten bei Gericht von Nutzern und Nicht-Nutzern unterschiedlich beurteilt wird. Ein signifikanter Unterschied, also die niedrigere Einschätzung der Akzeptanz durch die Nicht-Nutzer, könnte darauf hinweisen, dass hier ein Kommunikationsdefizit besteht, das auch ein Adoptionshindernis darstellt. In diesem Abschnitt wenden wir uns nun einer ganzheitlicheren Betrachtung zu, in der der Zusammenhang zwischen dem Adoptionsverhalten auf der einen Seite, und mehreren gleichzeitig wirkenden Erklärungsfaktoren auf der anderen Seite getestet wird. Mit dem Ergebnis einer solchen Analyse lassen sich Aussagen über die *relative* Relevanz der verschiedenen Erklärungsfaktoren treffen und die Wirkung eines Faktors beschreiben, wenn man den gleichzeitig wirkenden Effekt anderer Faktoren herausrechnet. Dennoch hat die Analyse in diesem Abschnitt einige Limitationen. Dazu gehört, dass die Schätzung komplexerer Modelle trotz der 300 Beobachtungen oft nur schwache Ergebnisse lieferte, weil Fragebögen oft unvollständig ausgefüllt waren. So kann man feststellen, dass die in diesem Abschnitt präsentierten Ergebnisse als komplementär zur deskriptiven Analyse im vorigen Kapitel anzusehen sind. Wir führen nun zunächst ein analytisches Erklärungsmodell ein und präsentieren danach die Ergebnisse dreier empirischer Modellvarianten.

⁴⁰ gegenüber dem konventionellen Postweg, und auch gegenüber der Faxübertragung, denn Faxgeräte bei Gericht sind oft überlastet.

⁴¹ Siehe Abbildung 22

5.1 Analytisches Erklärungsmodell

5.1.1 Das Technology Acceptance Model

Als Grundmodell vieler Technologie-Adoptionsstudien im Bereich Informationstechnologie dient das TAM (Technology Acceptance Model), welches maßgeblich zuerst durch Fred D. Davis, Jr. 1980 entwickelt wurde und 1985 seine erste Veröffentlichung fand. Die Haupteinflussfaktoren des TAM sind die PU (Perceived Usefulness), also der wahrgenommene Nutzen einer Technology durch den Nutzer und die PEOU (Perceived Ease Of Use), also die wahrgenommene Benutzerfreundlichkeit einer Technology, bzw. deren Handhabung durch den Benutzer. Davis beschreibt diese zwei Aspekte als Haupteinflussfaktoren für die Haltung gegenüber einer bestimmten Technologie und deren Adoption. (siehe Abbildung 48, vgl. Davis, F. (1985), S. 24 f.)

Ein Problem mit der Anwendung TAM in dem hier gegebenen Kontext ist, dass das TAM im Prinzip nicht für die Betrachtung zweier distinktiver Gruppen, der Nicht-Nutzer und der Nutzer gedacht ist. Ein zweites Problem besteht darin, dass das ursprüngliche TAM die Messung einer Reihe von Faktoren erfordert, welche in dem hier vorliegenden komplexen, multidimensionalen und heterogenen Kontext nur sehr schwer messbar sind⁴². Eine ausführliche Erklärung zur Nutzung des TAM im Kontext der EGVP Adoption findet sich bei Sand-Niapour (2011, S. 33 f.) und Taavitsainen (2012, 15 f.). Das TAM wird deshalb hier nur in seinen für die Arbeit wesentlichen Aspekten behandelt.

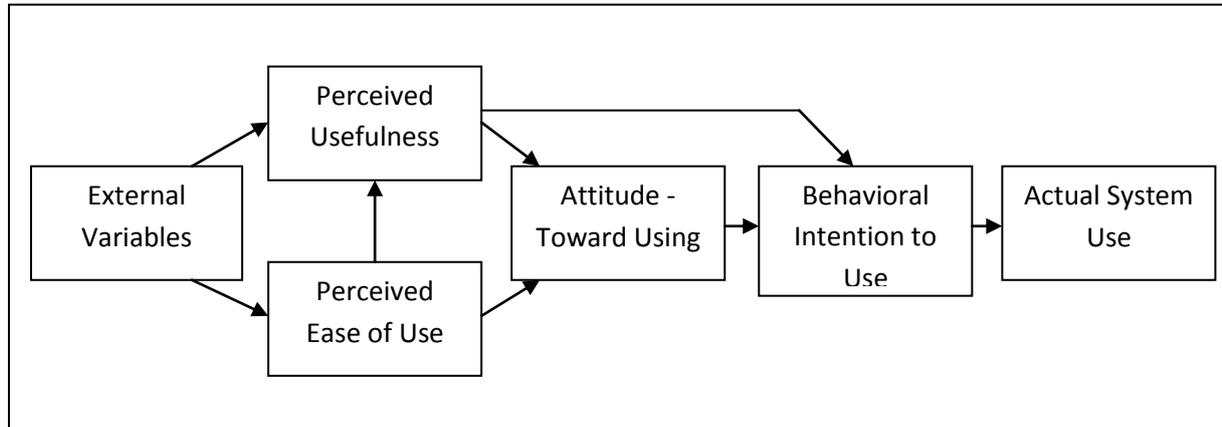


Abbildung 48: Das TAM-Ursprungsmodell, Quelle: Davis (1989)

Das ursprüngliche TAM Modell hat bereits zahlreiche Weiterentwicklungen und Veränderungen bzw. Erweiterungen erfahren. Auch im Zuge dieser Arbeit lehnen wir uns an die Grundstruktur des TAM an und verwenden einen in den oben genannten Arbeiten entwickelten und in Abbildung 49 dargestellten Modellrahmen. Dennoch ist jedes Modell notwendigerweise eine Abstraktion der Wirklichkeit und so berücksichtigen wir in diesem Modell nicht notwendigerweise jeden Detailfaktor, sondern konzentrieren uns auf die Untersuchung derjenigen Faktoren, die beim Adoptionsverhalten eine wesentliche Rolle spielen könnten.

⁴² Dies gilt zum Beispiel für „Perceived Usefulness“, und „Behavioral Intention to Use“

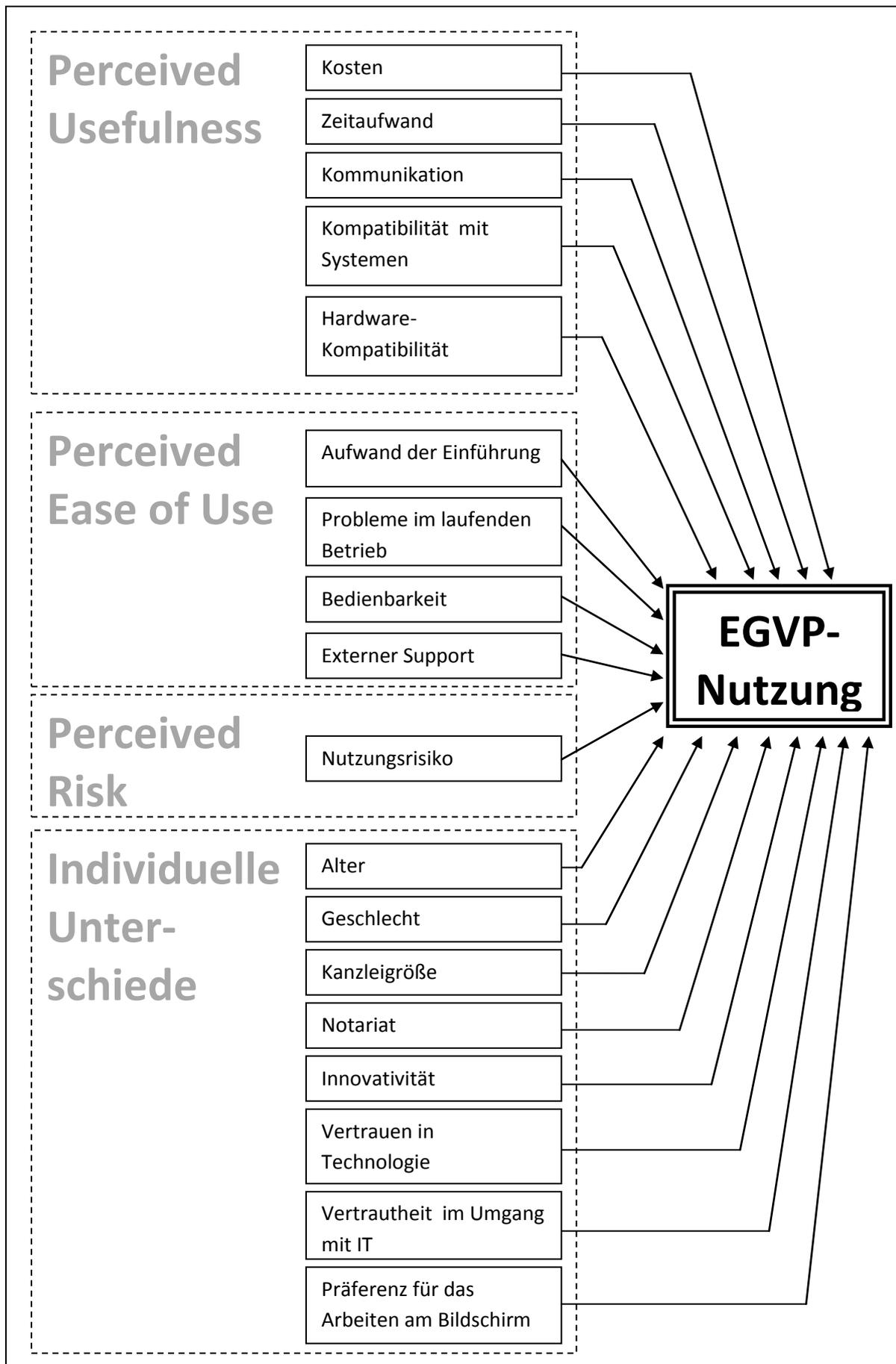


Abbildung 49: EGVP Adoptionsmodell

Die Abbildung zeigt ein TAM welches um die Haupteinflussfaktoren Perceived Risk sowie diverse Einzelfaktoren erweitert wurde. Die Einzelfaktoren in dem von uns verwendeten Rahmen sind gegliedert nach den Themengruppen „**Perceived Usefulness**“ (PU), „**Perceived Ease of Use**“ (PEoU), und „**Perceived Risk**“ (PR), und „Individuelle Unterschiede“. Diese Themengruppen werden nachfolgend im Einzelnen diskutiert.

5.1.2 Perceived Usefulness

PU ist zu verstehen als der Grad, zu dem eine Person glaubt, dass die Nutzung einer bestimmten Technologie die Arbeitsleistung im Job positiv unterstützt (Vgl. Davis, 1989, S.320). Pavlou ist außerdem der Ansicht, dass die PU einen direkten Einfluss auf die Nutzungswahrscheinlichkeit nimmt, die PEoU hingegen nur einen Indirekten über die PU (Vgl. Pavlou, 2003, S.108).

In seiner Arbeit „Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology“ (1989) kam Davis bei seinen Auswertungen zu dem Ergebnis, dass die PU einen signifikant höhere Korrelation mit der Nutzung, bzw. der Akzeptanz, aufweist als die PEoU. Er betont jedoch, dass auch die PEoU weiterhin als wichtig anzusehen ist. Diese Aussage ist konform zu denen vieler anderer Autoren, welche die PU als einen Haupteinflussfaktor für die Nutzung sehen und diese rangtechnisch noch vor der PEoU einordnen (Vgl. Phang et al, 2005; Pavlou, 2003; Pikkarainen et al, 2004, et al.).

In dieser Arbeit messen wir PU nicht direkt als eine Variable, sondern verstehen sie als mehrdimensionales Konzept, welches von den zu erwartenden Kosten und der Zeitersparnis (oder gegebenenfalls dem zeitlichen Mehraufwand), die mit der potentiellen Nutzung von EGVP einhergehen, sowie von den Faktoren Kommunikation und die technische Kompatibilität (Vgl. Taavitsainen, K., 2012, S. 23 f.) bestimmt wird.

Als relevante **Kosten** bezeichnen wir die monetär messbaren Kosten wie Portokosten, Druckkosten und Personalkosten. In dieser Untersuchung haben die Kosten allerdings nicht dieselbe Bedeutung, die sie in anderen Studien einnehmen, denn EGVP bedarf keiner Anschaffungskosten (vorausgesetzt ein PC und ein Internetanschluss sind vorhanden). Auch die fortlaufenden Kosten sind nahe Null. Es ist vielmehr die Ersparnis in den oben genannten drei Kostenarten, die hier in den Fokus rückt. Untermauert wird die Betrachtung zusätzlich von der Annahme, dass gerade große Kanzleien nicht unter einem Kapitalmangel leiden dürften.

Der **Zeitaufwand** durch die Nutzung ist im Prinzip auch ein Kostenfaktor, ist aber nur schwer monetär messbar, da verschiedene Anwältinnen den Einsatz ihrer Arbeitszeit unterschiedlich bewerten. In unserer Studie fließt daher Zeitersparnis als separater Faktor in die Perceived Usefulness ein.

Unter dem Aspekt **Kommunikation** sind diejenigen Faktoren subsumiert, welche die Akzeptanz von EGVP als Kommunikationsmedium beschreiben. Ein Übertragungsmedium,

das vom Empfänger von Nachrichten nicht als gleichwertig mit der Briefpost akzeptiert wird, oder welches vom Empfänger selbst nicht für Rückantworten genutzt wird, erzeugt Unsicherheit, Missverständnisse, und Medienbrüche⁴³. Diese können die Einschätzung der Nützlichkeit beeinträchtigen.

Kompatibilität bezeichnet in Technologie-Adoptionsstudien den Grad, zu dem sich ein System in die bereits vorhandene Systemumgebung (d.h. Softwaresysteme und Hardwareumgebung) einpasst. Im Falle von EGVP waren Schnittstellen zu namhaften Anwaltssoftwarepaketen zum Zeitpunkt der Datenerhebung noch nicht realisiert. Damit ist eine Kompatibilität zur Anwaltssoftware mit Sicherheit nicht vorhanden. Dennoch gibt es andere Elemente der Systemlandschaft in Anwaltskanzleien, die sich mit dem EGVP ergänzen. Dabei handelt es sich insbesondere um solche Technologien, die wie auch EGVP, mit digitalisierten Dokumenten arbeiten oder die Arbeit mit solchen Dokumenten erleichtern. Das heißt nicht notwendigerweise, dass EGVP spezielle Systeme benötigt oder voraussetzt. Dennoch kann das Arbeiten mit EGVP effizienter gestaltet werden, wenn es in einer Umgebung mit weitgehend IT-unterstützten Prozessen eingesetzt wird. Wir verwenden in dieser Studie zwei Indikatoren, die die Fähigkeit der Kanzleien erfassen, digitalisierte Dokumente zu verarbeiten. Auf der Systemseite benutzen wir, quasi als Proxy, den Grad, zu dem ein digitales Archiv eingesetzt wird (**Systemkompatibilität**). Für die Hardwareseite erfassen wir das Vorhandensein von Hochleistungsscannern (**Hardwarekompatibilität**). Sowohl digitale Archive als auch Scanner sind Teil einer auf Digitalisierung ausgerichteten Systemlandschaft, die mit der digitalisierten Kommunikation, also dem EGVP, kompatibel ist und die Effizienz der EGVP-Nutzung steigern kann.

5.1.3 Perceived Ease of Use

Die PEOU ist der zweite wichtige Einflussfaktor, den Davis nennt. Viele Autoren sind sich zwar einig, dass die PU eine höhere Korrelation zur tatsächlichen Nutzung aufweist, jedoch wird die PEOU stets als ähnlich wichtig zur Erklärung des Modells angesehen (Vgl. Dishaw und Strong, 1999; Gefen und Straub, 2000; Venkatesh und Davis, 2000).

Die PEOU wird dabei von Davis als der Grad definiert, zu dem eine Person glaubt, eine Technologie sei frei von Schwierigkeiten bei der Benutzung und frei von größerem Aufwand bezogen auf eine Ausgangssituation (Vgl. Davis, 1989, S. 320). Wie auch schon im Falle der Perceived Usefulness betrachten wir PEOU als multidimensionales Konzept, welches den (technischen und organisatorischen) Aufwand bei der Systemeinführung, Probleme im laufenden Betrieb und die Bedienbarkeit umfasst.

⁴³ Ein Medienbruch tritt ein, wenn z.B. eine Nachricht per E-Mail verschickt wird und per Post geantwortet wird. Der erste Absender muss nun für eine lückenlose Aufführung der Korrespondenz entweder die E-Mail ausdrucken oder den Brief einscannen.

Wir diskutieren diese drei Faktoren, beginnend mit dem technischen **Aufwand bei der Einführung** von EGVP. Eine technisch schwierige Implementierung neuer Systeme in ein gegebenes Umfeld stellt einen nicht zu unterschätzenden Faktor dar. Sie kann Nicht-Nutzer von der Implementierung abschrecken, aber auch bei den Nutzern zu einer Ablehnungshaltung führen. Dasselbe gilt für den organisatorischen Aufwand bei der Einführung. Hierzu zählen beispielweise die Klärung von Zuständigkeiten oder die Veränderung von Arbeitsabläufen, die mit der EGVP-Einführung einhergehen.

Zu den **Problemen im laufenden Betrieb** zählen technische Störungen wegen Wartungsarbeiten oder wegen der Inkompatibilität mit neuesten JAVA Versionen. Der Grad, zum dem solche Problem auftauchen, bzw. als Probleme wahrgenommen werden, kann einen starken Einfluss auf die Wahrnehmung der PEoU haben. Der Aspekt der **Bedienbarkeit** bezieht sich darauf, wie leicht verständlich und bedienbar die Benutzeroberfläche ist. Schließlich wird PEoU auch davon beeinflusst, in welchem Maße die Nutzer von einem **Externen Support** unterstützt werden. Auch dieser Faktor fließt in unsere Untersuchung ein.

5.1.4 Perceived Risk (PR)

Bei einem Kommunikationsmedium wie EGVP ist das Vertrauen in die Sicherheit eine essentielle Voraussetzung für die Adoption. Der Aspekt der Sicherheit, bzw. des zu erwarteten Risikos in eine bestimmte Technik, wird im Zuge des TAM schon von zahlreichen Autoren an Thematiken wie Onlinebanking (Pikkarainen, Karjaluoto und Pahlila, 2004; Lichtenstein und Williamson, 2006), E-Commerce (Pavlou, 2003) oder E-Gouvernement (Phang, Li, Sutanto und Kankanhalli, 2005; Carter, Bélanger, 2005) untersucht, und kann unter dem Begriff des PR (Perceived Risk) zusammengefasst werden.

Der Sicherheitsaspekt betrifft das Image der Kanzlei gleichermaßen wie die berufliche Existenz der Anwälte und Notare, denn Anwälte haften persönlich für Fehler, die in ihrem Verantwortungsbereich liegen. Sie haben daher ein starkes Interesse daran, jedwede Technologien zu vermeiden, die zu einem Verlust oder einem unerlaubten Zugriff auf Daten führen könnten. Ebenso werden Sie Technologien vermeiden, deren Gebrauch zu einer potentiell unklaren Rechtslage führen könnte.

Dementsprechend definiert sich die Kategorie „Perceived Risk“ durch das von den Anwälten empfundene **Nutzungsrisiko**, bezogen auf Datensicherheit, Übertragungssicherheit und Vermeidung von Datenverlust, aber auch bezogen auf die Frage, ob EGVP Übertragung insgesamt als rechtssicher empfunden wird⁴⁴.

⁴⁴ In einem früheren Modellentwurf waren diese Verschiedenen Risikofaktoren getrennt modelliert. Allerdings zeigte sich im Zuge einer Faktoranalyse der von uns erhobenen Daten, dass die Einschätzungen der Anwälte in Bezug auf die verschiedenen Nutzungsrisiken hochgradig korreliert waren, sodass wir diese zu einem Faktor zusammenfassen konnten.

5.1.5 Individuelle Differenzen

Schließlich gilt es auch noch, die Wirkung einiger individueller Differenzen zwischen Anwälten zu berücksichtigen. Diese bestehen in dem **Alter** und dem **Geschlecht** der an der Studie partizipierenden Anwälte, der **Kanzleigröße** und der Frage, ob sie neben der Anwaltstätigkeit auch ein **Notariat** betreiben⁴⁵. Über diese eher demographischen Faktoren hinaus verfügt jeder Anwalt über eine individuelle Grundeinstellung zu den im Fragebogen abgefragten Themenfeldern. Diese Grundeinstellung kann seine Sichtweise und persönliche Einschätzung zu den Fragen beeinflussen und sollte bei der Auswertung der Antworten auch berücksichtigt werden. Wichtig im Kontext dieser Studie erscheinen hierbei die generelle **Innovativität** des Anwaltes, seine **Vertrautheit im Umgang mit Informationstechnologie**, sein generelles **Vertrauen in Technologie** und seine **Präferenz für das Arbeiten am Bildschirm**. Letzterer Faktor bezeichnet den Grad, zu dem der Anwalt das Bearbeiten von Akten am Bildschirm (und hier insbesondere das Korrekturlesen) dem Bearbeiten von Handakten vorzieht.

5.2 Faktoranalyse und empirisches Modell

Tabelle 2 zeigt den Zusammenhang zwischen den in Abschnitt 5.1 präsentierten Faktoren und den im Fragebogeninstrument verwendeten Skalen. In den Fällen, in denen ein Faktor mit Hilfe mehrerer Fragen quantifiziert wurde, führten wir eine Faktoranalyse durch. Wenn die Einzelbewertungen der verschiedenen Fragen auf denselben Faktor luden⁴⁶, dann konnten die Mittelwerte der Einzelbewertungen gebildet und in der Analyse verwendet werden. Die aus diesen Mittelwerten gebildeten Faktoren wurden dann, wie in Tabelle 2 dargestellt, in einer Regressionsanalyse verwendet.

⁴⁵ Diese Frage ist bedeutsam wegen der verordneten Nutzung des EGVP im Zusammenhang mit einer Reihe von notariellen Tätigkeiten. Die überwiegende Mehrheit der Notare sind daher auch EGVP-Nutzer, dennoch gibt es unter den Notaren auch einige wenige Nicht-Nutzer.

⁴⁶ D.h. ein Kronbach's alpha von mindestens 0,7

	Faktor	Fragen	Bedeutung für das Modell
PU	Kosten	B4a/C8a	Die Antworten können positive Werte (Mehrkosten) wie auch negative Werte (geringere Kosten) Werte annehmen.
	Zeitaufwand	B3a/C7a	Die Antworten können positive Werte (Zeitlicher Mehraufwand) wie auch negative Werte (Zeitersparnis) annehmen.
	Kommunikation	B5a/C9a; B5b/C9b; B5c/C9c	Der Wert ist umso größer, je größer die Einschätzung der Akzeptanz von EGVP Übermittlungen bei Gericht ist.
	Kompatibilität mit Systemen	A4f	Der Wert ist umso größer, je größer der Anteil der digital archivierten Dokumente (relativ zur Gesamtzahl der archivierten Dokumente) ist.
	Hardwarekompatibilität	A6c	Binäre Variable. Der Wert ist 1, wenn ein Hochleistungsscanner mit automatischem Blatteinzug vorhanden ist, sonst 0.
PEoU	Aufwand der Einführung	B6h/C10h; B6i/C10i; B6j/C10j; B6k/C10k	Der Wert ist umso größer, je größer der technische und organisatorische Aufwand der EGVP Ersteinführung eingeschätzt wird.
	Probleme im laufenden Betrieb	B6d/C10d; B6e/C10e; B6m/C10m	Der Wert ist umso größer, je größer die technischen Probleme im laufenden Betrieb eingeschätzt werden.
	Bedienbarkeit	B6a/C10a; B6b/C10b; B6q/C10u; -B6r/-C10v	Der Wert wird ist größer, je höher die Benutzerfreundlichkeit eingeschätzt wird.
	Externer Support	B6t/C11b	Der Wert ist umso größer, je hilfreicher der externe Support eingeschätzt wird.
PR	Nutzungsrisiko	A10a; A10b; A10c; A10d	Der Wert wird umso größer, je höher die Datensicherheits- Datenverlust- und Rechtsicherheitsrisiken eingeschätzt werden.
Individuelle Unterschiede	Alter	B9d/C14d	
	Geschlecht	B9c/C14c	Binäre Variable
	Kanzleigröße	A1c	Anzahl der Rechtsanwälte in der Kanzlei.
	Notariat	B9b/C14b	Binäre Variable, gibt an ob der Anwalt auch ein Notariat führt oder nicht.
	Innovativität	A11a; A11b; A11c; A11d; A11e	Der Wert ist umso größer, je mehr der Anwalt ein Innovator in der Nutzung von Informationstechnologie ist.
	Vertrauen in Technologie	A11l; A11m; A11n; A11o	Der Wert ist umso größer, je mehr der Anwalt Informationstechnologien vertraut.
	Vertrautheit im Umgang mit IT	A11f; A11g; A11h; A11i;	Der Wert ist umso größer, je vertrauter der Anwalt mit Informationstechnologien ist.
	Präferenz für das Arbeiten am Bildschirm	A9a	Der Wert ist umso größer mit der Stärke der Präferenz für Handakten über elektronische, am Bildschirm dargestellte Akten.

Tabelle 2: Herleitung der empirischen Faktoren aus den Fragen des Fragebogens

5.3 Ergebnisse aus der Schätzung der analytischen Erklärungsmodelle

5.3.1 Adoptionsmodell

In diesem Abschnitt werden nun die empirischen Ergebnisse aus der Schätzung des gesamtheitlichen Erklärungsmodells für die EGVP Adoption (aus Abbildung 49) präsentiert. Die hier präsentierte Analyse ist als eine Diskriminanzanalyse zu interpretieren und nicht als ein kausales Erklärungsmodell. In anderen Worten, wir versuchen zu erklären, durch welche Faktoren sich Nicht-Nutzer und EGVP-Nutzer wesentlich unterscheiden. Dagegen versuchen wir nicht zu erklären, in welcher Weise verschiedene Faktoren die Adoptionsentscheidung beeinflussen⁴⁷.

Wir verwenden die Datensätze aller Nicht-Nutzer und Nutzer, sofern sie vollständig sind. Die zu erklärende Variable ist also die EGVP-Nutzung, eine binäre Variable, die den Wert 0 annimmt, wenn der Proband ein Nicht-Nutzer ist, und 1, wenn er ein Nutzer ist. Zur Schätzung benutzen wir das für binäre abhängige Variablen entwickelte Bivariate Logit Modell⁴⁸. Die Ergebnisse der Schätzung sind in Tabelle 3 dargestellt. Die statistisch signifikanten Ergebnisse sind in fette Schrift gestellt.

In der gleichzeitigen Betrachtung aller theoretisch relevanten Faktoren spielen individuelle Unterschiede zwischen Anwälten bei der Adoptionsentscheidung keine wesentliche Rolle. Weder im Alter, noch im Geschlecht oder in der Kanzleigröße gibt es einen wesentlichen Unterschied zwischen Nicht-Nutzern und Nutzern. Ebenso wenig spielen die psychometrischen Faktoren wie Innovativität, Vertrauen in Technologie oder Vertrautheit im Umgang mit IT eine Rolle. Der einzige statistisch signifikante Faktor in dieser Gruppe von Faktoren ist **Notariat**. Anwälte mit Notariat nutzen EGVP signifikant häufiger als „reine“ Anwälte. Dies ist nicht weiter überraschend, denn im Notariatsbereich ist die EGVP-Nutzung teilweise verordnet. So war dieser Faktor auch genau deshalb in das Modell aufgenommen worden, um den Effekt der verordneten EGVP-Nutzung aufzufangen.

⁴⁷ Wir illustrieren diesen Punkt mit einem Beispiel. Die Schätzung ergab für den Faktor „Probleme im laufenden Betrieb“ einen positiven Koeffizienten. Das heißt, dass Nutzer die Probleme im laufenden Betrieb als höher einschätzen als die Nicht-Nutzer. Die Nutzer urteilen hier aus ihrer Erfahrung heraus anders als die Nicht-Nutzer, welche sich im Wesentlichen auf Informationen aus zweiter Hand, Vermutungen und Erwartungen stützen. Dieses Ergebnis kann aber *nicht* in dem Sinne interpretiert werden, dass diejenigen Anwälte, welche die Probleme im laufenden Betrieb als höher einschätzen, sich unter sonst gleichen Bedingungen eher für die EGVP-Nutzung entscheiden.

⁴⁸ In diesem Modell kann die abhängige Variable nur Werte zwischen 0 und 1 annehmen. Setzt man also alle von einem Anwalt erfassten relevanten Daten in die Modellgleichung ein, so ergibt sich ein Wert zwischen 0 und 1, der als Wahrscheinlichkeit für Zugehörigkeit zur Gruppe der Nutzer interpretiert werden kann.

	Faktor	Koeffizient	Signifikanz
PU	Kosten	-0,15	0,44
	Zeitaufwand	-0,25	0,12
	Kommunikation**	0,98	0,00
	Kompatibilität mit Systemen	-0,42	0,55
	Hardwarekompatibilität**	1,39	0,01
PEoU	Aufwand der Einführung	-0,44	0,40
	Probleme im laufenden Betrieb**	0,71	0,01
	Bedienbarkeit	-0,20	0,50
	Externer Support**	0,76	0,00
PR	Nutzungsrisiko**	-1,03	0,00
Individuelle Unterschiede	Alter	0,02	0,29
	Geschlecht	-0,24	0,66
	Kanzleigröße	-0,01	0,47
	Notariat**	1,28	0,07
	Innovativität	0,37	0,34
	Vertrauen in Technologie	0,00	0,99
	Vertrautheit im Umgang mit IT	-0,01	0,96
	Präferenz für das Arbeiten am Bildschirm	0,26	0,11
Logit-Modell, Abhängige Variable: EGVP-Nutzung			
** signifikant in einem 95% Konfidenzintervall			

Tabelle 3: Ergebnisse aus der Schätzung des Adoptionsmodells mit Nicht-Nutzern und Nutzern

Entscheidender für die Interpretation der Ergebnisse sind die anderen fünf signifikanten Faktoren. Voran sollte bemerkt werden, dass wir in jedem der untersuchten Themenfelder, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use und Perceived Risk, signifikante Faktoren fanden. Ein entscheidender nutzenrelevanter Faktor⁴⁹ ist aus Gesamtsicht aller Anwältinnen die Frage, ob EGVP auch beim Empfänger, also bei Gericht, akzeptiert wird (**Kommunikation**). Je höher das Maß ist, in dem Anwältinnen glauben, EGVP werde als gleichwertig mit anderen Übertragungsmedien anerkannt, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie EGVP-Nutzer sind. An dieser Stelle sei noch einmal darauf hingewiesen, dass die statistische Modellierung keine Kausalität impliziert. Das heißt, dass Anwältinnen nicht notwendigerweise EGVP nutzen *weil* es bei Gericht akzeptiert wird, sondern bedeutet, dass Nutzer die Akzeptanz basierend auf Ihrer Erfahrung als höher einschätzen. Dieser Faktor deutet also auf ein Informationsdefizit auf Seiten der Nicht-Nutzer hin.

⁴⁹Also die Faktoren der Perceived Usefulness

Der ebenso signifikante Faktor **Hardwarekompatibilität** ist als Proxy für die technische Umgebung in der Anwaltskanzlei zu verstehen. Anwälte in technisch gut ausgestatteten Kanzleien sind mit höherer Wahrscheinlichkeit EGVP-Nutzer. Natürlich sind die Anwälte selbst auch für die Ausstattung ihrer Arbeitsumgebung verantwortlich. Daher wird dieser Faktor auch davon mitgeprägt, welche Rolle Technologie in der Kanzlei und bei den Anwälten selber spielt.

In dem Themenfeld „Perceived Ease of Use“ gibt es zwei signifikante Faktoren, Probleme im laufenden Betrieb und Externer Support.

Probleme im laufenden Betrieb werden von Nutzern deutlich höher eingeschätzt als von Nicht-Nutzern. Man kann hier also feststellen, dass die in diesem Faktor subsummierten Probleme über Erwartung (und damit aus moderner Sicht vermutlich unakzeptabel) hoch sind. Im Gegensatz dazu liegt die Qualität der Hilfe (**Externer Support**), die die Nutzer von der Telefonischen EGVP Hotline bekommen, über der Erwartung der Nicht-Nutzer.

In der Kategorie „Perceived Risk“ sei als letzter Faktor das **Nutzungsrisiko** angesprochen, welches die Aspekte Übertragungssicherheit, Datensicherheit und Rechtssicherheit einschließt. Auch hier unterscheiden sich Nutzer und Nicht-Nutzer signifikant voneinander. Die Nutzer schätzen das Risiko deutlich geringer als die Nicht-Nutzer ein. An dieser Stelle kann man die niedrigere Beurteilung der Nutzer allerdings zum großen Teil auf subjektiven Einschätzungen und weniger auf konkrete eigene Erfahrungen oder gar ein Erfahrungsdefizit der Nicht-Nutzer zurückführen⁵⁰. Somit handelt es sich beim Nutzungsrisiko um einen Faktor, der auch bei der Adoptionsentscheidung eine wichtige Rolle spielen dürfte.

5.3.2 Nutzermodell

Für eine zweite Schätzung des EGVP Adoptionsmodells wurden nur die EGVP-Nutzer untersucht. Die Datenbasis, auf der die Schätzung dieses Modells beruht, ist also alle erfahrungsbasiert und damit wesentlich homogener, weshalb das Modell (anders als das Gesamtmodell) als Erklärungsmodell von Einflussfaktoren auf die Nutzung interpretiert werden kann. Die erklärenden Faktoren sind dieselben wie im Falle des Adoptionsmodells, nur wurde die zu erklärende (oder abhängige) Variable ersetzt durch eine Variable die misst, in welchem Maße die Nutzer bereit sind, die EGVP-Nutzung weiterzuempfehlen (siehe Frage C5 Anhang). Die Bereitschaft, EGVP weiterzuempfehlen kann hier als Proxy für die Zufriedenheit mit dem

⁵⁰ Schon während der Interviewphasen basierten Aussagen der Anwälte zum Nutzungsrisiko größtenteils auf hypothetischen und anekdotischen Argumenten, jedoch nie auf konkreten eigenen Erfahrungen.

System verstanden werden. Wir versuchen zu erklären, wie die verschiedenen Faktoren die Zufriedenheit mit dem System beeinflussen.

Die Ergebnisse der Schätzung sind in Tabelle 4 aufgeführt. Sie zeigen, dass es im Prinzip vier Faktoren sind, die sich positiv auf die Empfehlungsbereitschaft der Nutzer auswirken. Es handelt sich dabei um die Zeitersparnis und die Kostenersparnis, die der Nutzer durch die EGVP-Nutzung erfährt, die Einschätzung des Nutzers darüber, wie leicht das System zu bedienen ist, und schließlich eine Charaktereigenschaft des Nutzers selbst, nämlich seine Innovativität. Letztendlich sind es also diese Faktoren, die darüber entscheiden, ob ein Nutzer so zufrieden mit dem EGVP ist, dass er es weiterempfehlen würde. Dabei wirken alle vier Faktoren in die erwartete Richtung, das heißt, je mehr Zeit oder Kostenersparnis das EGVP einem Nutzer bringt oder je einfacher ein Nutzer die Bedienbarkeit einschätzt, desto eher ist er bereit, EGVP zu empfehlen.

R²=0,67	Faktor	Koeffizient	Signifikanz
PU	Kosten*	-0,14	0,10
	Zeitaufwand**	-0,13	0,05
	Kommunikation	-0,45	0,71
	Kompatibilität mit Systemen	-0,01	0,99
	Hardwarekompatibilität	0,18	0,58
PEoU	Aufwand der Einführung	0,27	0,27
	Probleme im laufenden Betrieb	-0,15	0,24
	Bedienbarkeit**	0,53	0,00
	Externer Support	0,04	0,65
PR	Nutzungsrisiko	-0,17	0,18
Individuelle Unterschiede	Alter	0,01	0,61
	Geschlecht	0,05	0,85
	Kanzleigröße	0,00	0,85
	Notariat	-0,12	0,66
	Innovativität	0,28	0,14
	Vertrauen in Technologie*	0,23	0,07
	Vertrautheit im Umgang mit IT	-0,07	0,56
	Präferenz für das Arbeiten am Bildschirm	0,12	0,23
Lineare Regression Abhängige Variable: Bewertung der Aussage „Ich würde meinen Kollegen die Nutzung von EGVP empfehlen“, Frage C5 * signifikant in einem 90% Konfidenzintervall ** signifikant in einem 95% Konfidenzintervall			

Tabelle 4: Ergebnisse aus der Schätzung des Nutzermodells: Faktoren, die die Bereitschaft der Anwälte beeinflussen, die Nutzung von EGVP weiterzuempfehlen

5.4 Ein Zwischenfazit

Das Problem der mangelnden EGVP Nutzung hat zwei Dimensionen. Erstens haben sich bisher zu wenige Rechtsanwälte dazu entschlossen, EGVP zu nutzen. Zweitens verschicken diejenigen Anwälte, die bereits EGVP-Nutzer sind, nur wenige und oft nur standardisierte Dokumente per EGVP. Die wichtigste Erkenntnis aus den analytischen Erklärungsmodellen ist nun, dass diejenigen Faktoren, die die Adoptionsentscheidung beeinflussen, nicht identisch sind mit den Faktoren, welche die Zufriedenheit der Nutzer beeinflussen und damit auch deren Bereitschaft, EGVP häufiger einzusetzen.

Die zwei für die prinzipielle Adoptionsentscheidung maßgeblichsten (hier modellierten) Faktoren sind die Einschätzung der Akzeptanz von elektronisch versendeten Dokumenten durch die Gerichte sowie das Nutzungsrisiko. Nutzer schätzen die Akzeptanz bei Gericht höher, beziehungsweise das Nutzungsrisiko (bezüglich Rechtssicherheit, Übertragungssicherheit und Datenschutz) niedriger ein als Nicht-Nutzer. Überdies lässt sich auch feststellen, dass die Hardwareausstattung (zu verstehen als Grad der Technisierung der Kanzlei) mit der EGVP-Nutzung einhergeht. Letzterer Faktor lässt sich jedoch nur schwer kurzfristig von außen beeinflussen. Die ersteren beiden Faktoren lassen sich durch Informationsoffensiven steuern und sollten Schwerpunkte solcher Informationsoffensiven darstellen.

Ist ein Anwalt bereits ein Nutzer, so hängt seine Zufriedenheit mit dem EGVP von anderen Faktoren ab. Entscheidend sind hier insbesondere die Zeitersparnis und die leichte Bedienbarkeit. Wichtig sind auch die Kostenersparnis und das Vertrauen, das ein Anwalt in Technologie hat. Je größer die Zeit- und Kostenersparnis, je besser die Bedienbarkeit eingeschätzt wird und je höher ihr allgemeines Vertrauen in Technologie, desto zufriedener sind Anwälte mit dem EGVP. Um hier die Zufriedenheit zu verbessern und damit auch die Nutzungsintensität einzelner Anwälte zu erhöhen, gilt es also, die Bedienbarkeit weiter zu verbessern und das System dahingehend zu optimieren, dass durch seinen Gebrauch deutliche Zeit- und Kostenersparnisse registriert werden können. Das heißt aber auch, dass Probleme, welche die Bedienbarkeit und den Betrieb erschweren, gelöst werden sollten. Hierzu zählt zum Beispiel das oben genannte und oft zitierte Problem mit den JAVA-Updates.

6. Handlungsempfehlungen und Maßnahmenkatalog

Am Ende dieses Berichtes gilt es, die Ergebnisse zusammenzufassen, zu synthetisieren, priorisieren, und daraus einen Maßnahmenkatalog abzuleiten.

EGVP ist eine Kommunikationsplattform für den elektronischen Rechtsverkehr. Wenn richtig eingesetzt, kann EGVP jedoch auch als ein Baustein einer integrierten elektronischen Dokumentenverarbeitung im Rechtswesen verstanden werden. Unsere Ergebnisse belegen, dass die Nutzung von EGVP nur im Kontext einer solchen integrierten Dokumentenverarbeitung zu Produktivitätssteigerungen in den Anwaltskanzleien führt. Wird EGVP dagegen als „Stand-Alone“-Kommunikationsplattform eingesetzt, so wird es im Ergebnis insgesamt zwar nicht zu großem Mehraufwand, aber eben auch nicht zu einer Kosten- oder Zeitersparnis führen. Daher stehen viele Anwälte, die EGVP als Kommunikations-Insellösung einsetzen, ihm mit einer gewissen Ambivalenz gegenüber: man erkennt sowohl Vorteile wie auch Nachteile und die Gesamtbilanz mag insgesamt positiv sein, bietet aber auch wenig Anreiz zu einer intensiveren Nutzung. Dabei haben viele dieser Anwälte durchaus schon eine elektronische Vorgangsbearbeitung innerhalb ihrer Kanzlei implementiert. Nur sehen sie oft keinen Zusammenhang und kein Integrationspotential zwischen dieser elektronischen Vorgangsbearbeitung und dem EGVP.

Wir begannen diese Forschungsarbeit in der Annahme, das wesentliche Problem der EGVP Nutzung läge darin, dass es zu wenige Nutzer gibt. Eines unserer Kernziele war es demnach, herauszufinden, wie man Nicht-Nutzer davon überzeugen kann, Nutzer zu werden. Im Laufe des Projekts wurde es jedoch klar, dass es nicht nur zwei distinktive Gruppen zu unterscheiden gibt (die EGVP-Nutzer und die Nicht-Nutzer), sondern drei: die Nicht-Nutzer, die konventionellen Nutzer, und die Power-User. Während konventionelle Nutzer das EGVP im Wesentlichen als „Stand-Alone“-Kommunikationskanal für Standarddokumente einsetzen, bemühen sich Power-User um eine umfassendere Integration des EGVP in ihre Dokumentenverarbeitung. Power Nutzer unterscheiden sich deutlich von konventionellen Nutzern in Bezug auf Nutzungsintensität, Bewertungen des EGVP, aber auch in persönlichen Charakteristika wie Innovationsbereitschaft und IT-Affinität. Allerdings gibt es derzeit erst relativ wenige solche Power-User. In unserer Stichprobe sind es nur etwa 7% der Befragten. Das langfristige strategische Ziel der Öffentlichkeitsarbeit sollte sein, sowohl die Zahl der Nutzer wie auch die Zahl der Power-User deutlich zu erhöhen.

Um die Nutzung des EGVP zu steigern, müssen also zwei Strategien verfolgt werden. Nicht-Nutzer müssen von der Nutzung überzeugt werden und bestehende Nutzer zu einer verstärkten Nutzung motiviert werden. Unsere Ergebnisse zeigen, dass das letztere Ziel vermutlich einfacher zu erreichen ist als das erstere. Zudem werden Nicht-Nutzer nur schwerlich von der Nutzung zu überzeugen sein, solange selbst die meisten Nutzer nur marginale Vorteile in ihrer Nutzung sehen. Wir empfehlen daher, in zwei Stufen vorzugehen.



Abbildung 50: Zweistufiges Vorgehensmodell

Für jede Stufe definierten wir unter Berücksichtigung unserer Studienergebnisse eine Reihe von Maßnahmen, die in der vorgeschlagenen Reihenfolge abgearbeitet werden sollten.

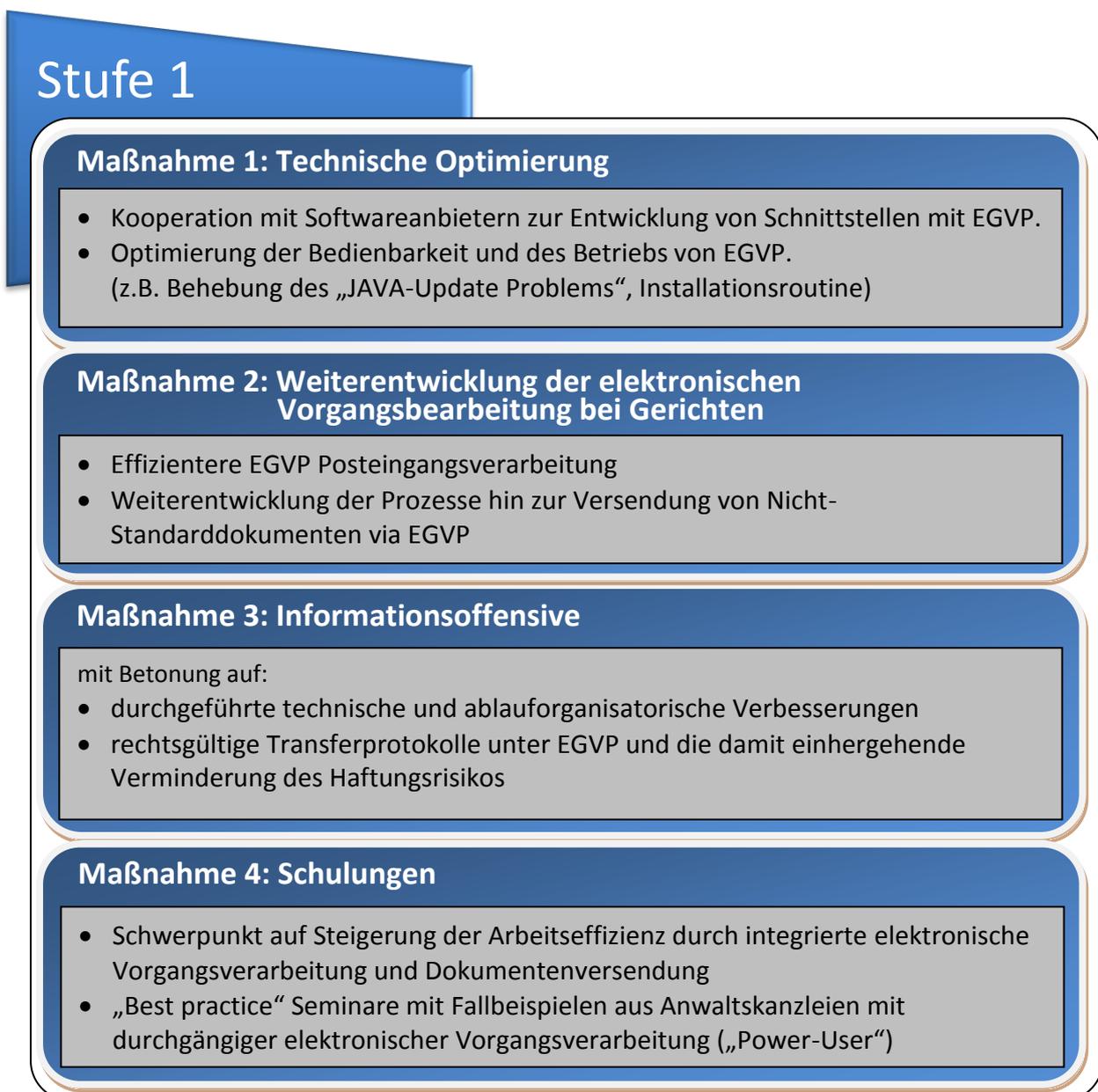


Abbildung 51: Maßnahmen der Stufe 1

Stufe 2

Maßnahme 1: Informationsoffensive

Mit Betonung auf:

- rechtsgültige Transferprotokolle unter EGVP und die damit einhergehende Verminderung des Haftungsrisikos
- Aufklärung über Rechtssicherheit, Datensicherheit und Übertragungssicherheit
- Aufklärung über Akzeptanz der Dokumente durch Gerichte

Maßnahme 2: Schulungen

- Schwerpunkt auf Steigerung der Arbeitseffizienz durch integrierte elektronische Vorgangsverarbeitung und Dokumentenversendung

Maßnahme 3: Kooperation mit Universitäten

- Integrale oder studienbegleitende Lehrveranstaltungen zum Thema „Anwaltliche Büroorganisation“

Abbildung 52: Maßnahmen der Stufe 2

Ziel der Stufe 1 ist die Erhöhung der Nutzungsintensität derzeitiger Nutzer. Dazu muss zunächst einmal das Nutzungsversprechen optimiert werden. Dies bedeutet im konkreten Fall der derzeitigen Nutzer: Eine bessere Integration mit marktgängigen Anwaltssoftwarepaketen sowie eine Reduktion technischer Probleme. Langfristig wäre es vermutlich sogar erstrebenswert, eine (wie auch immer geartete) Schnittstelle mit Microsoft Outlook zur Verfügung zu stellen. Die Akzeptanz von EGVP wäre insbesondere auch bei den derzeitigen Nicht-Nutzern höher, wenn EGVP nicht als separate Kommunikationsplattform oder gar als unabhängige Technologie wahrgenommen würde, sondern als Funktion einer bekannten und vertrauten Kommunikationssoftware.

Als weiterer Schritt ist es wichtig, dass das Justizwesen sich selbst voll auf den Veränderungsprozess einlässt, den es initiiert und von der Anwaltschaft einfordert. Dazu gehört es, dass die Ablauforganisation optimiert und modernisiert wird. Viele Gerichte werden diesen Prozess nicht eigenständig, sondern nur auf Initiative des Justizministeriums durchführen.

Erst wenn diese Schritte erledigt sind, lohnt es sich, eine Kommunikationsoffensive zu starten, in der technische Verbesserungen kommuniziert und diejenigen Vorteile von EGVP herausgestellt werden, die für Anwälte im besonderen Maße attraktiv sind.

Schließlich sollte noch der Versuch unternommen werden, den Anwälten das Potential darzustellen, das in einer integrierten elektronischen Vorgangsbearbeitung liegt. Dies kann zum Beispiel in Form von Schulungen und Seminaren geschehen, in denen Power-User selbst von ihren Erfahrungen und ihrer Vorgehensweise berichten.

Im Anschluss an die Informationsoffensive der Stufe 1 kann bereits mit der Informationsoffensive der Stufe 2 begonnen werden. Hier geht es darum, den Nicht-Nutzern die Vorteile der EGVP-Nutzung zu kommunizieren, aber auch darum, eine Reihe von Bedenken auszuräumen, die sich aus Sicht der derzeitigen Nutzer als weitgehend gegenstandslos darstellen.

Nicht-Nutzer sind auch relativ aufgeschlossen im Hinblick auf EGVP Anwenderschulungen. Solche Schulungen sollten im ausreichenden Maße organisiert werden. Langfristig wäre es überdies auch sinnvoll, die Organisation anwaltlicher Geschäftsprozesse auch als Lehrveranstaltung in die juristische Ausbildung an Universitäten aufzunehmen.

7. Literaturverzeichnis

Bearden, William O. / Netemeyer, R. G. / Haws, K. (2011), "Handbook of Marketing Scales: Multi-Item Measures for Marketing and Consumer Behavior Research (Association for Consumer Research)", Sage Publications.

J. G. / Granbois, D. H. / Walters, R. G. (1993), "The Effects of Perceived Justice on complainants' Negative Word-of-Mouth Behavior and Repatronage Intentions", *Journal of Retailing*, Vol. 69, No. 4, pp. 399 – 428.

Carter, L. / Bélanger, F. (2005), "The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors", *Info Systems Journal*, Vol. 15, pp. 5 – 25.

Charlett, D. / Garland, R. / Marr, N. (1995), „How Damaging is Negative Word of Mouth?", *Marketing Bulletin*, (1995), Vol. 6, Research Note 1, pp. 42-50.

Cooper, R. B. / Zmud, R. W. (1990), "Information Technology Implementation Research: A Technological Diffusion Approach", *Management Science*, Vol. 36, No. 2 pp. 123 – 139.

Davis, F. D. (1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 319-340.

Dimitrova, D. V. / Chen, Y. (2006), "Profiling the Adopters of E-Government Information and Services: The Influence of Psychological Characteristics, Civic Mindedness, and Information Channels", *Social Science Computer Review*, Vol. 24, pp. 172 – 188.

Dickerson, M. D. / Gentry, J. W., (1983), "Characteristics of Adopters and Non-Adopters of Home Computers", *Journal of Consumer Research*, Vol. 10, No. 2, pp. 225 - 235

Gefenn D. / Straub, D. W. (1997), „Gender Differences in the Perception and Use of E-Mail: An Extension to the Technology Acceptance Model", *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 4, pp. 389-400.

Joshi, K. (1991), "A Model of Users' Perspective on Change: The Case of Information Systems Technology Implementation", *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 2, pp. 229-242.

Jung, Christopher (2012), „Wie wird eine innovative Kommunikationstechnologie im hessischen Justizwesen angenommen? Eine qualitative Auswertung unter Einbezug eines modifizierten Technology-Acceptance-Modells", Bachelorarbeit am Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Dienstleistungsmarketing an der Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.

Katz, M. L. / Shapiro, C. (1986), „Technology Adoption in the Presence of Network Externalities", *Journal of Political Economy*, Vol. 94, No. 4, pp. 822 – 841.

Kim, H. / Kim, J. (2003), „Post-Adoption Behavior of Mobile Internet Users: A Model-Based Comparison between Continuers and Discontinuers", *Proceedings of the Second Annual Workshop on HCI Research in MIS*, Seattle, WA.

Kumar, V. / Petersen, J. A. / Leone, R. P. (2007), „How Valuable Is Word of Mouth?", *Harvard Business Review* October 2007.

- Lee, M. L. / Kim, I. / Rhee, S. / Trimi, S. (2003), „The role of exogenous factors in technology acceptance: The case of object-oriented technology“, *Information & Management*, (2006), Vol. 43, 469–480.
- Lichtenstein, S. / Williamson, K. (2006), “Understanding Consumer Adoptions of Internet Banking: An Interpretive Study in the Australian Banking Context“, *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 7, No.2.
- Lin, C. A. (2003), “An Interactive Communication Technology Adoption Model“, *Communication Theory*, Vol. 4, pp. 345 – 365.
- Nambisan, S. / Wang, Y. (2009), “Web Technology Adoption and Knowledge Barriers“, *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, Vol. 10, No. 2, pp. 129 – 147.
- Pathasarathy, M. / Bhattacharjee, A. (1998), “Understanding Post-Adoption Behavior in the Context of Online Services“, *Information Systems Research*, Vol. 9, No. 4, pp. 362 – 379.
- Pavlou, P. A. (2003), “Consumer Acceptance of Electronic Commerce: Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model“, *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 7, No. 3, pp. 101 – 134.
- Pikkarainen, T. / Pikkarainen, K. / Karjaluoto, H. / Pahnla, S., (2004) „Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model“, *Internet Research*, Vol. 14, No. 3, pp. 224 – 235.
- Phang, C. W. / Sutanto, J. / Li, Y. / Kankanhalli, A. (2005), „Senior Citizens’ Adoption of E-Government: In Quest of the Antecedents of Perceived Usefulness“, *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Richins, M. L. (1983), “Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study“, *Journal of Marketing*, Vol. 47, No. 1, pp. 68-78.
- Smith, J. S. / Fox, G. L. / Ramirez, E. (2010), “An Integrated Perspective of Service Recovery: A Sociotechnical Systems Approach“, *Journal of Service Research*, Vol. 13, pp. 439 – 452.
- Taavitsainen, K. (2012), „E-Justice-Adoption im hessischen Justizwesen: Eine qualitative Auswertung“, Bachelorarbeit am Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Dienstleistungsmarketing an der Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M..
- Wang, W. / Benbasat, I. (2005), “Trust in and Adoption of Online Recommendation Agents“, *Journal of the Association for Information Systems*, Vol. 6, No.3, pp.72 – 101.
- Zand-Niapour, S. (2011), „Entwicklung eines Modells zur Analyse der Kundenseitigen Adoption und Diffusion des elektronischen Rechtsverkehrs in Hessen“, Bachelorarbeit am Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Dienstleistungsmarketing an der Johann Wolfgang Goethe Universität Frankfurt a.M.

Anhang: Fragebogen

Fragebogen

Ziel dieser Befragung ist es, ein besseres Verständnis davon zu bekommen, aus welchen Gründen der elektronische Rechtsverkehr in Hessen genutzt bzw. nicht genutzt wird. Es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Lediglich Ihre eigene Meinung zählt. Dabei ist die Meinung *aller* wichtig, sowohl der Nutzer, als auch derer, die den elektronischen Rechtsverkehr derzeit nicht nutzen.

Alle Daten werden aggregiert und vertraulich behandelt.

Bitte bearbeiten Sie diesen Fragebogen, wenn Sie selbst **Rechtsanwalt oder Notar** sind.

Wenn Sie **kein EGVP Nutzer** sind und es auch nie waren, dann füllen Sie bitte **Teil A (Seite 3)** und **Teil B (Seite 9)** aus.

Wenn Sie derzeit **EGVP Nutzer** sind oder es früher waren, dann füllen Sie bitte **Teil A (Seite 3)** und **Teil C (Seite 15)** aus und lassen Sie **Teil D (Seite 23)** von einer bzw. einem Ihrer Angestellten, die mit EGVP operativ arbeiten, ausfüllen.

Für das Ausfüllen des Fragebogens brauchen Sie etwa 15 bis 20 Minuten.

Wir sind davon überzeugt, dass diese Studie im Interesse des gesamten hessischen Justizwesens ist und allen, letztlich auch Ihnen selbst, zu Gute kommt. Wir bitten Sie daher, uns Ihre Zeit für das Ausfüllen dieses Fragebogens zur Verfügung zu stellen.

Wenn Sie noch Fragen oder Kommentare zu diesem Fragebogen haben, rufen Sie bitte Dr. Olaf Rieck unter der Rufnummer 0171-9166830 an.

Wir bedanken uns im Voraus für Ihre Teilnahme!

1. Angaben zu Ihrer Kanzlei

- a. Name Ihrer Kanzlei: _____
- b. Adresse Ihrer Kanzlei: _____
- c. Anzahl der Rechtsanwälte in Ihrer Kanzlei: _____
- d. Anzahl der Notare in Ihrer Kanzlei: _____
- e. Anzahl der Mitarbeiter in Ihrer Kanzlei: _____
- f. In Ihrer Kanzlei ist für IT verantwortlich:
 - Sie selbst
 - Partner(in) oder andere Rechtsanwälte in der Kanzlei
 - Angestellte(r) Mitarbeiter(in) des Rechtsbereichs
 - Mitarbeiter(in), der/die ausschließlich für IT angestellt wurde
 - Externe Firma
 - Sie haben keinen IT-Verantwortlichen.

2. In dieser Frage möchten wir erfahren, in welchem Ausmaß Sie zurzeit verschiedene Kommunikationswege benutzen. Dabei kommt es hier nur auf die relative Anzahl der gesendeten und empfangenen Dokumente an, nicht auf deren Inhalt. Bitte schätzen Sie die entsprechenden Werte und tragen Sie diese in die Tabelle ein.

	Ausgangskorrespondenz	Eingangskorrespondenz
zu/von Mandanten und (anderen) Anwälten	Fax _____ %	Fax _____ %
	Email _____ %	Email _____ %
	Post oder Kurierdienste _____ %	Post oder Kurierdienste _____ %
	(Gesamt) 100 %	(Gesamt) 100 %
zu/von Gerichten	Fax _____ %	Fax _____ %
	Email _____ %	Email _____ %
	Post oder Kurierdienste _____ %	Post oder Kurierdienste _____ %
	Direkt bei Gericht abgegeben _____ %	Postkasten bei Gericht (falls zutreffend) _____ %
	EGVP (falls zutreffend) _____ %	EGVP (falls zutreffend) _____ %
	(Gesamt) 100 %	(Gesamt) 100 %

3. Bitte schätzen Sie, welchen Anteil Ihrer Gerichtskorrespondenz mit Gerichten im Bundesland Hessen erfolgt:

Ca. _____ % der Gerichtskorrespondenz erfolgt mit hessischen Gerichten.

4. Bitte bearbeiten Sie diese Frage nur, wenn Sie bereits Akten in (wie auch immer gearteter) elektronischer Form führen.

a. Ihre elektronischen Dokumente sind unter <i>mehr als einem</i> Datenverwaltungs-System abgelegt. (Zum Beispiel: Sie nutzen sowohl Outlook Ordner als auch Windows Ordner für die elektronische Ablage von Dokumenten.)					
trifft zu	trifft nicht zu				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
b. Ihre <i>laufenden</i> elektronischen Akten sind durchschnittlich zu _____ % vollständig.					
c. Ihre <i>laufenden</i> Handakten sind durchschnittlich zu _____ % vollständig.					
d. Glauben Sie, dass Sie in absehbarer Zeit komplett auf elektronische Führung Ihrer <i>laufenden</i> Akten umstellen werden?					
nein	eher nicht	weiß nicht	eher ja	ja	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
f. Ihr <i>Archiv</i> ist zu _____ % elektronisch.					
g. Glauben Sie, dass Sie in absehbarer Zeit komplett auf elektronische Führung Ihres <i>Archivs</i> umstellen werden?					
nein	eher nicht	weiß nicht	eher ja	ja	bereits geschehen
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Bitte beantworten Sie diese Frage nur, wenn Sie keine Akten in elektronischer Form führen.

Glauben Sie, dass Sie in den nächsten zwei Jahren elektronische Akten einführen werden?

nein	eher nicht	weiß nicht	eher ja	ja
<input type="radio"/>				

6. Bitte kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen zutreffen oder nicht zutreffen. (Mehrfachnennung möglich)

	trifft zu	trifft nicht zu
a. Meine Kanzlei besitzt einen oder mehrere Scanner.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Wir haben keinen Scanner, wollen uns aber in naher Zukunft einen Scanner anschaffen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Wir haben Hochleistungsscanner mit automatischem Blatteinzug.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Beim Einscannen muss bei unserem Scanner jedes Blatt einzeln aufgelegt werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Welche Anwalts-/Notarsoftware benutzen Sie? (z.B. AnNo Text)

8. Welche Email Software benutzen Sie? (z.B. Outlook)

9. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Beim Korrekturlesen arbeite lieber mit Handakten als am Bildschirm mit Akten in elektronischer Form.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Beim Arbeiten mit Akten als Referenzmaterial (zum Nachschlagen von Informationen) benutze ich lieber Handakten als Akten in elektronischer Form.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Bei der Führung von elektronischen Akten ist es wahrscheinlich, dass es zu Datenverlusten kommt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Ich lese Zeitung lieber auf dem Internet als in Papierform.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Die Außendarstellung unserer Kanzlei durch professionelle Briefköpfe und Briefpapier ist mir wichtig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Ich lege Wert darauf, dass sich meine Schriftsätze in der Prozessakte optisch von anderen Dokumenten unterscheiden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. EGVP ist (hinsichtlich des Datenschutzes) unsicher.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Es besteht die Möglichkeit, dass Dokumente in falsche Hände gelangen, weil sie durch EGVP verschickt wurden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Die Nutzung von EGVP stellt rechtlich eine Grauzone dar, weil sie vom Gesetzgeber noch nicht vollkommen durchdacht wurde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Es besteht die Möglichkeit, dass über EGVP verschickte Dokumente nicht beim Empfänger ankommen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Die elektronische Signatur im EGVP ist gleichwertig mit einer Unterschrift.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

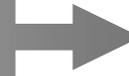
11. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Andere Leute kommen zu mir, um sich zu neuen Technologien beraten zu lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Meine Freunde erfahren schneller von neuen Technologien als ich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Wenn eine neue Technologie auf den Markt kommt, dann bin ich im Allgemeinen einer der ersten in meinem Freundeskreis, der sie erwirbt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Ich kann technische Produkte und Dienstleistungen normalerweise ohne die Hilfe anderer verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Ich halte mich über die neuesten technischen Entwicklungen in meinen Interessensgebieten auf dem Laufenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Es ist nicht hilfreich, Benutzerservicenummern anzurufen, weil man die Dinge dort nicht in einer verständlichen Art und Weise erklärt bekommt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Manchmal kann man meinen, dass Technologie nicht für ganz normale Menschen entwickelt wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Es gibt keine Handbücher für technische Geräte oder Dienstleistungen, die in ganz normaler Sprache geschrieben sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Wenn man den Benutzerservice bei einem Anbieter eines technischen Produkts oder einer technischen Dienstleistung kontaktiert, dann hat man manchmal das Gefühl, man wird von jemandem über's Ohr gehauen, der mehr weiß als man selbst.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Wenn ich ein technisches Produkt oder eine technische Dienstleistung erwerbe, dann bevorzuge ich das Basismodell gegenüber dem mit vielen Extrafunktionen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Es ist peinlich, wenn man mit einem technischen Gerät nicht zurechtkommt und dabei von anderen Leuten beobachtet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Für das Erledigen wichtiger Aufgaben sollte man Menschen nur mit Bedacht durch Technologie ersetzen, weil die Technologie auch ausfallen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Viele neue Technologien sind mit Gesundheitsrisiken und Sicherheitsrisiken behaftet, die erst dann entdeckt werden, wenn die Technologie bereits im Einsatz ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Neue Technologien erleichtern Regierungen und Firmen, die Leute auszuspähen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Technologie versagt immer im ungünstigsten Moment.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Nutzung von EGVP

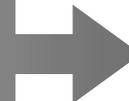
Bitte kreuzen Sie die zutreffende Aussage über Ihre Nutzung des EGVP an.

- Ich nutze EGVP nicht und habe es noch nie genutzt.



Bitte fahren sie fort mit **Teil B** (Seite 9) dieses Fragebogens.

- Ich nutze EGVP.
- Ich habe EGVP früher genutzt, aber ich nutze es jetzt nicht mehr.



Bitte fahren sie fort mit **Teil C** (Seite 15) dieses Fragebogens.

Teil B

Bitte beantworten Sie die Fragen in diesem Teil nur, wenn Sie kein(e) EGVP Nutzer(in) sind oder waren.

1. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie in den nächsten 12 Monaten EGVP einführen werden?

sehr unwahrscheinlich			neutral			sehr wahrscheinlich
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Warum benutzen Sie EGVP nicht? Bitte kreuzen Sie an, in welchem Maße die folgenden Aussagen zutreffen.

Ich benutze EGVP nicht, weil ...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend	nicht relevant
a. ich noch nicht darüber nachgedacht habe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. ich noch keine ausreichenden Informationen darüber habe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. niemand in meiner Kanzlei es benutzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. ich eingespielte Prozesse nicht ändern möchte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. dessen Nutzung bei Anwälten noch nicht weit verbreitet ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. es zu selten von den Gerichten für die an Anwälte gerichtete Korrespondenz genutzt wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. dessen Nutzung auf wenige Bundesländer beschränkt ist	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. mir der Umgang mit EDV nicht vertraut ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. sich meine Mitarbeite(innen) dagegen sträuben würden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. meine Kanzlei nicht über die notwendige Hardwareausstattung verfügt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. ich sowieso immer Originale einreichen muss.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Sonstige (bitte angeben):	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Bitte schätzen Sie im Folgenden, welche Zeitersparnis bzw. welcher zeitliche Mehraufwand Ihrem Ermessen nach durch EGVP entstehen könnte, wenn Sie es benutzen würden.

a. Bei der Tätigkeit des Verschickens von Dokumenten entstünde durch EGVP bei mir persönlich ...

← eine Zeitersparnis von...			kein zeitlicher Effekt	→ eine zeitlicher Mehraufwand von...		
über 20%	10-20%	unter 10%		unter 10%	10-20%	über 20%
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der Mehraufwand...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
b. entstünde durch Scannen von Unterlagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. entstünde durch Bearbeitungsschritte in der Anwaltssoftware oder in Windows, vor dem Hochladen der Dokumente in das EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. hätte folgende andere Gründe:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e. Bei der Tätigkeit des Verschickens von Dokumenten entstünde durch EGVP bei meinen Mitarbeitern ...

← eine Zeitersparnis von...			kein zeitlicher Effekt	→ ein zeitlicher Mehraufwand von...		
über 20%	10-20%	unter 10%		unter 10%	10-20%	über 20%
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der Mehraufwand...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
f. entstünde durch Scannen von Unterlagen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. entstünde durch Bearbeitungsschritte in der Anwaltssoftware oder in Windows, vor dem Hochladen der Dokumente in das EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. hätte folgende andere Gründe:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Bitte schätzen Sie im Folgenden, ob bzw. wie sich Ihre Kosten durch eine EGVP Einführung verändern würden.

a. EGVP würde bei meinen Kopierkosten zu ...								
← einer Reduzierung von ___ führen.				keinem Kosten- effekt führen.	einer Erhöhung von ___ führen. →			
>30%	21%-30%	10%-20%	< 10%		< 10%	10%-20%	21%-30%	>30%
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b. EGVP würde bei meinen Personalkosten zu ...		
einer Reduktion führen.	keinem Kosteneffekt führen.	einer Erhöhung führen.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c. Bei der Gerichtskorrespondenz würde EGVP zu einer Portokostenreduktion von _____ % führen.
<input type="text"/>

5. Bitte Bewerten Sie die folgenden Aussagen.

Ich habe den Eindruck, dass ...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Gerichte die via EGVP versendete Dokumente als gleichwertig mit Dokumenten in Papierform ansehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Gerichte die elektronische Signatur als gleichwertig mit der handschriftlichen Signatur ansehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. via EGVP versendete Dokumente von Gerichten <u>nicht</u> akzeptiert werden, weil die Gerichte das Druckbild dieser Dokumente (bedingt durch geringe Auflösung) nicht für adäquat halten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. die Nutzung von EGVP meine zeitliche Flexibilität einschränken würde, weil der Empfang von Dokumenten dann automatisch dokumentiert würde und die „Pufferzeit“, die ich jetzt bis zum Erstellen des Empfangsbekanntnisses habe, wegfiel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen. Dazu müssen Sie EGVP noch nicht bedient haben. Es zählt hier auch Ihre intuitive Vorstellung, oder was sie über EGVP gehört haben.

Ich habe den Eindruck, dass...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. es mir leicht fiel, EGVP von Beginn an zu verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. die Bedienung von EGVP klar und sinnvoll strukturiert ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. die Nutzung von EGVP mir Arbeitsschritte ersparen würde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. es häufig vorkommt, dass es bei der Nutzung von EGVP technische Probleme gibt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. EGVP häufig wegen Wartungsarbeiten nicht nutzbar ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. es bei EGVP vorkommt, dass man Fristen nicht einhalten kann, weil EGVP nicht verfügbar ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. wenn EGVP nicht funktioniert, die Nutzer schnell andere Wege finden, ihre Schriftsätze zum Gericht zu schicken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. die Ersteinführung von EGVP technisch anspruchsvoll ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. der technische Aufwand (Installation, etc.) der Ersteinführung von EGVP hoch ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. es bei der Einführung von EGVP eine anspruchsvolle Aufgabe ist, organisatorische Arbeitsabläufe anzupassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. der organisatorische Aufwand bei der Ersteinführung von EGVP niedrig ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. es eines hohen regelmäßigen Aufwandes bedarf, EGVP in Betrieb zu halten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. die Installation einer neuen JAVA Version bei EGVP Nutzern zu Problemen führt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. die Nutzung von EGVP erleichtert wäre, wenn EGVP immer mit der neuesten JAVA Version kompatibel wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. die Nutzung von EGVP erleichtert wäre, wenn EGVP mit Outlook integriert wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. die Nutzung von EGVP erleichtert wäre, wenn EGVP mit meiner Anwalts/Notarsoftware integriert wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. EGVP einfach zu bedienen ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. die Nutzung von EGVP umfangreiche Erfahrung mit Informationstechnologie voraussetzt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s. EGVP nicht über genügend Anpassungsfähigkeit verfügt, sodass es auf die Besonderheiten meines Büroalltags nicht hinreichend eingestellt werden kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
t. der telefonische EGVP Support hilfreich ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u. die Informationsmaterialien zum EGVP unverständlich sind, wegen des übermäßigen Gebrauchs von IT Fachjargon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Bitte Bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Bei mir besteht Bedarf für eine EGVP Schulung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Bei meinen Mitarbeitern besteht Bedarf für eine EGVP Schulung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. In meiner Kanzlei besteht Bedarf für eine individuelle Beratung zum effizienten Einsatz des EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. In meiner Kanzlei besteht Bedarf für eine Schulung zum Thema „Einsatz und Führung von elektronischen Akten in Rechtsanwaltskanzleien und Notariaten“.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. In meiner Kanzlei besteht Bedarf für eine individuelle Beratung zum Einsatz und der Führung von elektronischen Akten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Alle Anwaltskanzleien und Notariate sollten per Verordnung verpflichtet werden, EGVP einzuführen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Bitte nutzen Sie diesen Platz für sonstige Kommentare zum EGVP oder weitere Aspekte zum EGVP, die wir noch nicht erfasst haben.

9. Angaben zu Ihrer Person

- a. Ihr Name: _____
- b. Sie sind: Rechtsanwalt Notar
- c. Geschlecht: weiblich männlich
- d. Alter: _____
- e. Bitte nennen Sie uns die drei Rechtsgebiete, in denen Sie am häufigsten tätig sind
(beginnend mit dem häufigsten):
- Rechtsgebiet 1: _____
- Rechtsgebiet 2: _____
- Rechtsgebiet 3: _____

An dieser Stelle sind sie fertig.

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen an folgende Adresse:

**Goethe Universität Frankfurt
z.Hd. Dr. Olaf Rieck
Abteilung Marketing
RuW Gebäude, Postfach 59
Campus Westend, Grüneburgplatz 1
60323 Frankfurt am Main**

Wir bedanken uns für Ihre Mithilfe!

Teil C

Bitte beantworten Sie die Fragen in diesem Teil nur, wenn Sie EGVP Nutzer(in) sind oder waren.

1. Wie häufig erfolgt(e) der Eingang folgender an Sie adressierter Dokumente via EGVP?
Bitte kreuzen Sie diejenige Kategorie an, die die Häufigkeit im letzten Monat (der Nutzung) am besten beschreibt.

<u>Eingang</u> von Dokumentenart	nie	weniger als 1x pro Monat	mehrmals pro Monat	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Tag
a. Rechnungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Prozessakten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Urteile	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Terminbenachrichtigungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Tabellarische Aufstellungen und Berechnungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Protokolle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Mitteilungen zu Handelsregistereinträgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Sonstige Kurzmitteilungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Anfragen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Sonstige, bitte nennen:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Sonstige, bitte nennen:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Wie häufig erfolgt(e) der Ausgang folgender von Ihnen versendeter Dokumente via EGVP?
Bitte kreuzen Sie diejenige Kategorie an, die die Häufigkeit im letzten Monat (der Nutzung) am besten beschreibt.

<u>Ausgang</u> von Dokumentenart	nie	weniger als 1x pro Monat	mehrmals pro Monat	mehrmals pro Woche	mehrmals pro Tag
a. Gutachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Schriftsätze	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Klagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Prozessakten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Terminbenachrichtigungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Tabellarische Aufstellungen und Berechnungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Mitteilungen/Dokumente zu Handelsregistereinträgen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Sonstige Kurzmitteilungen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Berichte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Sonstige, bitte nennen:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Sonstige, bitte nennen:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Bitte nennen Sie uns die Gerichte, mit denen Sie am häufigsten via EGVP kommunizier(t)en (Ein- oder Ausgang, beginnend mit dem häufigsten).

Gericht 1: _____

Gericht 2: _____

Gericht 3: _____

4. Ihre Nutzung von EGVP wird sich voraussichtlich im Laufe der nächsten 12 Monate...

stark verringern	verringern	nicht verändern	erhöhen	stark erhöhen
<input type="radio"/>				

5. Bitte bewerten Sie die folgende Aussage.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
Ich würde meinen Kollegen die Nutzung von EGVP empfehlen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Warum benutz(t)en Sie EGVP? Bitte kreuzen Sie an, in welchem Maße die folgenden Aussagen zutreffen.

Ich benutz(t)e EGVP, weil EGVP...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. vom Justizministerium für bestimmte Dokumente vorgeschrieben ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. die Kommunikation mit Gerichten erleichtert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. von vielen Gerichten verwendet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. von vielen Kollegen verwendet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. hilft, Personalkosten zu sparen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. hilft, Materialkosten zu sparen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Zeit spart.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. eine elektronische Transaktionsbestätigung generiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. mir Gewissheit gibt, dass das Dokument ankommt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. zu einer modernen Arbeitsweise gehört.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Sonstiges:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Sonstiges:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Bitte schätzen Sie im Folgenden, welche Zeitersparnis bzw. welcher zeitliche Mehraufwand durch EGVP entsteht (entstand).

a. Bei der Tätigkeit des Verschickens von Dokumenten entsteht (entstand) durch EGVP						
← eine Zeitersparnis von...			kein zeitlicher Effekt	→ eine zeitlicher Mehraufwand von...		
über 20%	10-20%	unter 10%		unter 10%	10-20%	über 20%
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der Mehraufwand...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
b. entsteht (entstand) durch das Scannen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. entsteht (entstand) durch Bearbeitungsschritte in der Anwaltssoftware oder in Windows, vor dem Hochladen der Dokumente in das EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. hat(te) folgende andere Gründe:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e. Bei der Tätigkeit des Verschickens von Dokumenten entsteht (entstand) durch EGVP						
← eine Zeitersparnis von...			kein zeitlicher Effekt	→ ein zeitlicher Mehraufwand von...		
über 20%	10-20%	unter 10%		unter 10%	10-20%	über 20%
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Der Mehraufwand...	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
f. entsteht (entstand) durch das Scannen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. entsteht (entstand) durch Bearbeitungsschritte in der Anwaltssoftware oder in Windows, vor dem Hochladen der Dokumente in das EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. hat(te) folgende andere Gründe:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Bitte schätzen Sie im Folgenden, ob bzw. wie sich Ihre Kosten durch die EGVP Einführung veränderten.

a. EGVP führt(e) bei meinen Kopierkosten zu ...								
← einer Reduzierung von...				keinem Kosten- effekt	→ einer Erhöhung von...			
>30%	21%-30%	10%-20%	< 10%		< 10%	10%-20%	21%-30%	>30%
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b. EGVP führt(e) bei meinen Personalkosten zu ...		
einer Reduktion	keinem Kosteneffekt	einer Erhöhung
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

<p>c. Bei der Gerichtskorrespondenz führt(e) EGVP zu einer Portokostenreduktion von _____ %.</p>
--

9. Bitte Bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Gerichte sehen via EGVP versendete Dokumente als gleichwertig mit Dokumenten in Papierform an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Gerichte sehen die elektronische Signatur als gleichwertig mit der handschriftlichen Signatur an.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. via EGVP versendete Dokumente werden von Gerichten <u>nicht</u> akzeptiert, weil die Gerichte das Druckbild dieser Dokumente (bedingt durch geringe Auflösung) nicht für adäquat halten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Gerichte schicken mir Ihre Korrespondenz via EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mein Nutzen von EGVP wäre höher, wenn die Gerichte mehr via EGVP kommunizieren würden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Mein Nutzen von EGVP wäre höher, wenn ich auch mit Gerichten in anderen Bundesländern via EGVP kommunizieren könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Mein Nutzen von EGVP wäre höher, wenn auch die anderen Anwälte oder Notare mehr via EGVP kommunizieren würden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Es fiel mir leicht, EGVP von Beginn an zu verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Die Bedienung von EGVP ist klar und sinnvoll strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Die Nutzung von EGVP erspart mir Arbeitsschritte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Es kommt häufig vor, dass es bei der Nutzung von EGVP technische Probleme gibt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. EGVP ist häufig wegen Wartungsarbeiten nicht nutzbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Es kommt vor, dass ich Fristen nicht einhalten kann, weil EGVP nicht verfügbar ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Wenn EGVP nicht funktioniert, finde ich schnell andere Wege, meine Schriftsätze zum Gericht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Die Ersteinführung von EGVP war technisch anspruchsvoll.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Der technische Aufwand (Installation, etc.) der Ersteinführung von EGVP war hoch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Bei der Einführung von EGVP war es eine anspruchsvolle Aufgabe, organisatorische Arbeitsabläufe anzupassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Der organisatorische Aufwand bei der Ersteinführung von EGVP war niedrig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Es bedarf eines hohen regelmäßigen Aufwandes, EGVP in Betrieb zu halten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Die Installation einer neuen JAVA Version führt bei mir zu Problemen mit EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Die Nutzung von EGVP wäre erleichtert, wenn EGVP immer mit der neuesten JAVA Version kompatibel wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Die Nutzung von EGVP wäre erleichtert, wenn EGVP mit Outlook integriert wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. In meiner Kanzlei wäre die Nutzung von EGVP erleichtert, wenn EGVP von mehreren Arbeitsplätzen aus gleichzeitig genutzt werden könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. Die EGVP Transferbestätigungen verursachen eine übermäßige Papierflut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. Die Nutzung von EGVP wäre erleichtert, wenn EGVP mit meiner Anwalts/Notarsoftware integriert wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s. Beim Einstellen von Dokumenten in das EGVP gibt es häufig Probleme mit Dateiformaten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
t. Gerichte können die via EGVP verschickten Dokumente häufig nicht öffnen, da sie noch mit einer älteren Version von MS Word or MS Excel arbeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u. EGVP ist einfach zu bedienen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
v. Die Nutzung von EGVP setzt umfangreiche Erfahrung mit Informationstechnologie voraus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
w. EGVP verfügt nicht über genügend Anpassungsfähigkeit, sodass es auf die Besonderheiten meines Büroalltags nicht hinreichend eingestellt werden kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
x. Die Nutzung von EGVP schränkt meine zeitliche Flexibilität ein, weil der Empfang von Dokumenten jetzt automatisch dokumentiert wird und die „Pufferzeit“, die ich bis zum Erstellen des Empfangsbekanntnisses hatte, wegfällt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Bitte Bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Ich kontaktiere den telefonischen EGVP Support oft.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Der telefonische EGVP Support ist hilfreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Die schriftlichen Informationsmaterialien zum EGVP sind unverständlich wegen des übermäßigen Gebrauchs von IT Fachjargon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Bei mir besteht Bedarf für eine EGVP Schulung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Bei meinen Mitarbeitern besteht Bedarf für eine EGVP Schulung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. In meiner Kanzlei besteht Bedarf für eine individuelle Beratung zum effizienten Einsatz des EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. In meiner Kanzlei besteht Bedarf für eine Schulung zum Thema „Einsatz und Führung von elektronischen Akten in Rechtsanwaltskanzleien und Notariaten“.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. In meiner Kanzlei besteht Bedarf für eine individuelle Beratung zum Einsatz und der Führung von elektronischen Akten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Alle Anwaltskanzleien und Notariate sollten per Verordnung verpflichtet werden, EGVP einzuführen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Wie lange haben Sie EGVP bereits genutzt?

Wenn Sie es nicht mehr nutzen, wie lang war der Zeitraum, für den Sie es nutzten?

Jahre und

Monate

13. Bitte nutzen Sie diesen Platz für sonstige Kommentare zum EGVP, dessen Stärken oder Schwächen, oder für Verbesserungsvorschläge:

14. Angaben zu Ihrer Person

- a. Ihr Name: _____
- b. Sie sind: Rechtsanwalt Notar
- c. Geschlecht: weiblich männlich
- d. Alter: _____
- e. Bitte nennen Sie uns die drei Rechtsgebiete, in denen Sie am häufigsten tätig sind
(beginnend mit dem häufigsten):
- Rechtsgebiet 1: _____
- Rechtsgebiet 2: _____
- Rechtsgebiet 3: _____

Wenn Sie EGVP Nutzer sind oder waren und das das Einstellen und Versenden von Dokumenten in das EGVP ausschließlich alleine handhaben, dann sind Sie an dieser Stelle fertig.

Wenn Sie eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter haben, der/die wesentliche mit dem EGVP zusammenhängende Arbeitsschritte für Sie erledigt, dann bitten wir Sie, den folgenden **Teil D (Seite 23) von dieser Mitarbeiterin bzw. diesem Mitarbeiter ausfüllen zu lassen.**

Bitte schicken Sie den ausgefüllten Fragebogen an folgende Adresse:

**Goethe Universität Frankfurt
z.Hd. Dr. Olaf Rieck
Abteilung Marketing
RuW Gebäude, Postfach 59
Campus Westend, Grüneburgplatz 1
60323 Frankfurt am Main**

Wir bedanken uns für Ihre Mithilfe!

Teil D

Bitte beantworten Sie die Fragen in diesem Teil nur, wenn Sie Mitarbeiterin oder Mitarbeiter einer Anwaltskanzlei oder eines Notariates sind und wesentliche Arbeitsschritte beim Einstellen und Versenden von Dokumenten via EGVP erledigen bzw. erledigt haben.

1. Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Es fiel mir leicht, EGVP von Beginn an zu verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Die Bedienung von EGVP ist klar und sinnvoll strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Die Nutzung von EGVP erspart mir Arbeitsschritte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Es kommt häufig vor, dass es bei der Nutzung von EGVP technische Probleme gibt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. EGVP ist häufig wegen Wartungsarbeiten nicht nutzbar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Es kommt vor, dass ich Fristen nicht einhalten kann, weil EGVP nicht verfügbar ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Wenn EGVP nicht funktioniert, finde ich schnell andere Wege, meine Schriftsätze zum Gericht zu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Die Ersteinführung von EGVP war technisch anspruchsvoll.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Der technische Aufwand (Installation, etc.) der Ersteinführung von EGVP war hoch.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Der organisatorische Aufwand bei der Ersteinführung von EGVP war niedrig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Es bedarf eines hohen regelmäßigen Aufwandes, EGVP in Betrieb zu halten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Die Installation einer neuen JAVA Version führt bei mir zu Problemen mit EGVP.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Die Nutzung von EGVP wäre erleichtert, wenn EGVP immer mit der neuesten JAVA Version kompatibel wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Die Nutzung von EGVP wäre für mich erleichtert, wenn EGVP mit Outlook integriert wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Die Nutzung von EGVP wäre für mich erleichtert, wenn EGVP von mehreren Arbeitsplätzen aus gleichzeitig genutzt werden könnte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. Die EGVP Transferbestätigungen verursachen eine übermäßige Papierflut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
q. Die Nutzung von EGVP wäre für mich erleichtert, wenn EGVP mit unserer Anwalts/Notarsoftware integriert wäre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. Beim Einstellen von Dokumenten in das EGVP gibt es häufig Probleme mit Dateiformaten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s. Gerichte können die via EGVP verschickten Dokumente häufig nicht öffnen, da sie noch mit einer älteren Version von MS Word or MS Excel arbeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
t. EGVP ist einfach zu bedienen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u. Die Nutzung von EGVP setzt umfangreiche Erfahrung mit Informationstechnologie voraus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
v. EGVP verfügt nicht über genügend Anpassungsfähigkeit, sodass es auf die Besonderheiten meines Büroalltags nicht hinreichend eingestellt werden kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Bitte Bewerten Sie die folgenden Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Ich kontaktiere den telefonischen EGVP support oft.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Der telefonische EGVP support ist hilfreich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Die schriftlichen Informationsmaterialien zum EGVP sind unverständlich wegen des übermäßigen Gebrauchs von IT Fachjargon.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Bei mir besteht Bedarf für eine EGVP Schulung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Wie lange haben Sie EGVP bereits genutzt?

Wenn Sie es nicht mehr nutzen, wie lang war der Zeitraum, für den Sie es nutzten?

Jahre und Monate

4. Bitte bewerten Sie folgende Aussagen.

	überhaupt nicht zutreffend		neutral		vollkommen zutreffend
a. Andere Leute kommen zu mir, um sich zu neuen Technologien beraten zu lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Meine Freunde erfahren schneller von neuen Technologien als ich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Wenn eine neue Technologie auf den Markt kommt, dann bin ich im Allgemeinen einer der ersten in meinem Freundeskreis, der sie erwirbt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Ich kann technische Produkte und Dienstleistungen normalerweise ohne die Hilfe anderer verstehen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Ich halte mich über die neuesten technischen Entwicklungen in meinen Interessensgebieten auf dem Laufenden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Es ist nicht hilfreich, Benutzerservicenummern anzurufen, weil man die Dinge dort nicht in einer verständlichen Art und Weise erklärt bekommt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Manchmal kann man meinen, dass Technologie nicht für ganz normale Menschen entwickelt wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Es gibt keine Handbücher für technische Geräte oder Dienstleistungen, die in ganz normaler Sprache geschrieben sind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Wenn man den Benutzerservice bei einem Anbieter eines technischen Produkts oder einer technischen Dienstleistung kontaktiert, dann hat man manchmal das Gefühl, man wird von jemandem über's Ohr gehauen, der mehr weiß als man selbst.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Wenn ich ein technisches Produkt oder eine technische Dienstleistung erwerbe, dann bevorzuge ich das Basismodell gegenüber dem mit vielen Extrafunktionen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Es ist peinlich, wenn man mit einem technischen Gerät nicht zurechtkommt und dabei von anderen Leuten beobachtet wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Für das Erledigen wichtiger Aufgaben sollte man Menschen nur mit Bedacht durch Technologie ersetzen, weil die Technologie auch ausfallen kann.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Viele neue Technologien sind mit Gesundheitsrisiken und Sicherheitsrisiken behaftet, die erst dann entdeckt werden, wenn die Technologie bereits im Einsatz ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Neue Technologien erleichtern Regierungen und Firmen, die Leute auszuspähen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. Technologie versagt immer im ungünstigsten Moment.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Wenn es nach mir ginge, dann würde ich EGVP...

überhaupt nicht mehr nutzen.			weiter nutzen wie bisher.			für sämtliche Gerichtskorrespondenz nutzen.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Bitte nutzen Sie diesen Platz für sonstige Kommentare zum EGVP, dessen Stärken oder Schwächen, oder für Verbesserungsvorschläge:

Sie können die Kommentare gerne noch auf der nächsten Seite fortsetzen!

7. Angaben zu Ihrer Person

f. Ihr Name: _____

g. Ihre Berufsbezeichnung: _____

h. Geschlecht: weiblich männlich

i. Alter: _____

j. Berufserfahrung: _____ Jahre

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!