



alpiNETwork  
WORKING IN ALPINE REGIONS



TIROLER  
ZUKUNFTS  
STIFTUNG

**seibersdorf research**

*Ein Unternehmen der Austrian Research Centers*

RESEARCH STUDIOS AUSTRIA

**Research Studio  
eLearning Environments**

# **Ist-Analyse und Bedarfserhebung: Infosystem für Arztpraxen**

**Projektabschlussbericht**

von Claudia Kirchmair

Datum: 1.7.2005  
Version: 1.1

Studio eLearning Environments  
Leitung: Prof. Dr. Theo Hug  
Research Studios Austria  
Tel.: +43 512 63 43  
Fax: +43 512 27 67 63  
[www.researchstudio.at](http://www.researchstudio.at)

# Ist-Analyse und Bedarfserhebung: Infosystem für Arztpraxen

Projektabschlussbericht

## Executive Summary

Gegenstand dieser Erhebung ist die Bedarfsanalyse für eine in Tirol entwickelte elektronische Mehrwertdienstleistung, die auf die Unterstützung der Terminerinnerung in Arztpraxen abzielt. Dieses SMS-Terminerinnerungssystem wurde von der Fa. Medienhof Mils OEG konzipiert.

Ziel der Studie ist die Klärung der Frage, ob durch dieses oder ähnliche Informationssysteme, der Verwaltungs- und Arbeitsaufwand für ÄrztInnen und deren MitarbeiterInnen minimiert werden kann.

In methodischer Hinsicht kam ein Erhebungsmix zum Einsatz. Im Anschluss an einen Pretest mit ArzthelferInnen aus dem Tiroler Oberland wurde ein Onlinefragebogen im Tiroler Ärztekammermagazin beworben und durch zusätzliche strukturierte Kontaktbefragungen ergänzt. In einem weiteren Schritt wurden telefonische ExpertInneninterviews mit ArzthelferInnen, FachärztInnen, praktischen ÄrztInnen, PhysiotherapeutInnen, PsychotherapeutInnen und ZahnärztInnen durchgeführt.

Die Kernaussagen der strukturierten ExpertInnenbefragung weisen klar in eine Richtung. Das neue Terminerinnerungsservice per SMS wird von der identifizierten Zielgruppe als erhebliche Zusatzbelastung und Mehraufwand eingeschätzt. Die Ergebnisse dieser Erhebung bieten wichtige Anhaltspunkte für elektronische Mehrwertdienstleistungen im regionalen Gesundheitsbereich:

- In der identifizierten Zielgruppe konnten wir feststellen, dass *kein Bedarf* an diesem neuen Dienst besteht.
- SMS – Erinnerungen werden als *Zusatzbelastung* wahrgenommen, vielfach verfügen PatientInnen (noch) über kein Handy.
- Der neue Dienst wird nicht als Erleichterung wahrgenommen, sondern eher als *Mehraufwand* und *Zusatzbelastung*.
- Zur *Terminerinnerung* werden in den Praxen der Zielgruppe keine Anstrengungen unternommen.
- Viele *Softwareprodukte* für Arztpraxen enthalten bereits eine *Termin-erinnerungsfunktion*, allerdings wird diese kaum bis gar nicht genutzt.
- Insbesondere im Gesundheitsbereich muss mit pauschalen Terminerinnerungen sehr *sensibel* umgegangen werden, Einzelsituationen müssen berücksichtigt und Wünsche der PatientInnen vorher eingeholt werden.

Die Hypothese, den Verwaltungsaufwand in den Praxen mit dem neuen SMS-Service zu minimieren, konnte nicht bestätigt werden. Für den For-

schungspartner Medienhof Mils OEG bedeutet dies, dass Fehlinvestitionen in die Entwicklung eines solchen Dienstes vermieden werden können. Die Befunde stellen darüber hinaus eine Basis für eine zielgerichtete „line extension“ zum bereits existierenden Angebot [www.newsmanager.at](http://www.newsmanager.at) sowie für eine überlegte Positionierung elektronischer Mehrwertdienstleistungen im Gesundheitsbereich dar.

#### Keywords

e-Working, Informations- und Erinnerungsmanagement, passive PatientInnenkommunikation, elektronische Mehrwertdienstleistung, neue Technologien, Arbeitserleichterung

## Inhaltsverzeichnis

<b>Kurzübersicht: Eckdaten des Projekts</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Vorbereitung des Projektes</b> .....	<b>2</b>
1.1 Ausgangssituation und Vorannahmen: e-Working-Aspekte .....	2
1.2 Projektkontext .....	2
<b>2 Bedarfsanalyse</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pretest .....	3
2.2 Der Onlinefragebogen.....	4
2.3 Veröffentlichungsmedium .....	4
2.4 Distribution.....	5
2.5 Ergänzende Erhebungsmethoden. Strukturierte Kontaktbefragungen und telefonische ExpertInneninterviews .....	5
2.6 Ergebnisse und Befunde.....	5
2.6.1 Ergebnisse im Überblick.....	8
<b>3 Lessons Learned</b> .....	<b>10</b>
<b>4 Fazit</b> .....	<b>11</b>
<b>5 Annex</b> .....	<b>13</b>
Ankündigungstext der Erhebung	
Onlinefragebogen	
Rücklaufanstoß	
Kernfragen für die telefonischen ExpertInneninterviews	
Schreiben der Fa. Medienhof Mils	

## Kurzübersicht: Eckdaten des Projekts

### Allgemeine Informationen

- **Projekttitel:** Ist-Analyse und Bedarfserhebung. E-Health-Infosystem für Arztpraxen
- **Projektträger:** alpiNETwork Initiative der Tiroler Zukunftsstiftung
- **Projektbeteiligte:** Research Studios Austria, Studio eLearning Environments (Auftragnehmer) und Medienhof Mils OEG (Auftraggeber)
- **Projektdauer:** 20.09. bis 22.11.2004 (Online-Fragebogen) sowie 01.06. bis 29.06.2005 (ExpertInnenbefragungen und Schlussbericht)
- **Projekt - Timelines:**
  - 20.09.2004 Vorbereitung, Recherche, Erstellung des Onlinefragebogens, Pretest
  - 10.11.2004 Freischaltung des Online-Fragebogens
  - 12.11.2004 strukturierte Kontaktbefragungen
  - 22.11.2004 Beendigung des Projekts, mit sehr geringer Beteiligungsquote
  - 14.06.2005 Ergänzende telefonische ExpertInnenbefragungen

### Spezielle Projektdaten

- **Projektgegenstand:** Elektronisch unterstützte Terminerinnerung per SMS als Arbeitserleichterung und zur Entlastung des Personals
- **Projektintention:**
  - 1) Ein regionales Kleinunternehmen mittels zielgerichteter Bedarfsanalyse bei einer geplanten Produkteinführung unterstützen
  - 2) Den Bedarf und die Sensibilität für elektronisch unterstützte Tätigkeits- und Arbeitsabläufe erheben
- **Zielgruppe:** Niedergelassene Tiroler ÄrztInnen und deren MitarbeiterInnen
- **Vorgehensweise:** Zielgruppenrecherche, Onlinebefragung, Dokumentation der Ergebnisse
- **Distribution:** Mitteilungsblatt der Tiroler Ärztekammer (Mitteilungen 3/04, S. 24 <http://www.aektirol.at/mtb.htm>)
- **Befunde:** Durch die telefonischen ExpertInneninterviews wurden die informellen Ergebnisse validiert und ein eindeutiger Trend erkennbar. Terminerinnerungssysteme per SMS oder Email stellen für Tiroler ÄrztInnen keine direkte Unterstützung im Praxisalltag dar.
- **Fazit:** Das regionale KMU Medienhof Mils OEG konnte durch diese Befunde vor Fehlinvestitionen bei der Entwicklung des neuen SMS-Dienstes für den regionalen Gesundheitsbereich bewahrt werden. Die Befunde stellen eine geeignete Basis für ein Umdenken in der Produktweiterentwicklung des [www.newsmanager.at](http://www.newsmanager.at) dar.



# 1 Vorbereitung des Projektes

## 1.1 Ausgangssituation und Vorannahmen: e-Working-Aspekte

Durch den Einsatz von IT-basierten Arbeitsformen sollten Arbeitsabläufe und -routinen unterstützt und erleichtert werden. Im besten Fall kann dadurch nicht nur die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen, sondern auch die individuelle Flexibilität innerhalb der Arbeitsprozesse erhöht und eine direkte Unterstützung für die EndverbraucherInnen, KundInnen oder PatientInnen erzielt werden. Diese Annahmen gilt es zu reflektieren. Sie werden in dieser Bedarfserhebung berücksichtigt, indem man durch gezielte Fragestellung versuchte, die antizipierten Vorteile eines speziellen computerunterstützten Dienstes (Terminerinnerung per SMS) für den Praxisalltag mit zu erheben. Durch den Bedarf an flexibleren Formen der räumlichen und zeitlichen Organisation von Arbeit sowie dem Wunsch nach einer gezielter Informationsstruktur und der nahtlosen Vereinbarkeit von täglichen Anforderungen der Berufswelt wurden und werden neue IKT-Anwendungen, Dienste und Tools zunehmend in den Arbeitsalltag integriert.

## 1.2 Projektkontext

Im Rahmen des EU-Projektes alpiNETwork und der daran angeschlossenen Initiative der Tiroler Zukunftsstiftung werden Bestrebungen, Konzepte und Projekte zum Thema e-Working aus und für Tiroler Unternehmen gefördert. Das Projekt zum E-Health-Infosystem für Arztpraxen greift diese innovativen Anforderungen auf. In direkter Kooperation mit einem Tiroler KMU, der Medienhof Mils OEG, führte das Research Studio eLearning Environments eine Ist-Analyse und Bedarfserhebung bei ÄrztInnen und deren MitarbeiterInnen zu einem speziellen e-working-Aspekt durch.

Ziel dieser Pilotstudie war es, den Bedarf einer elektronisch unterstützten Terminerinnerung per SMS in regionalen ÄrztInnenpraxen zu erheben. Die Zielgruppe dieser Erhebung sind in Tirol niedergelassene ÄrztInnen und deren MitarbeiterInnen. Die Studie wurde im November 2004 gestartet. Eine Vorannahme war, dass die definierte Zielgruppe eine Integration neuer Kommunikationsmedien in den Arbeitsalltag begrüßt und sich eine direkte Unterstützung dadurch vorstellen kann.



## 2 Bedarfsanalyse

Um die Bedarfsanalyse den involvierten Stakeholdern und der definierten Zielgruppe möglichst optimal anzupassen, wurde ein Bedarfsanalyse-Konzept erarbeitet. Die darin formulierten Vorschläge stießen auf die Zustimmung aller Stakeholder. Eine kontinuierliche Protokollierung und Mailkorrespondenz zwischen den Beteiligten erhöhte die Nachvollziehbarkeit und Transparenz innerhalb des Projekts.

### 2.1 Pretest

Um die Relevanz, die Praxistauglichkeit, die Sprache und das Verständnis der abgefragten Items ermitteln und überprüfen zu können, wurde ein Pretest durchgeführt. Dazu wurden drei ArzthelferInnen gebeten, den Fragebogen sehr aufmerksam und kritisch auszufüllen, zu bewerten und mit Kommentaren zu versehen. Wir erhielten dadurch sehr aufschlussreiche Zusatzinformationen, wie der folgende Überblick zeigt:

#### Positive Rückmeldungen aus dem Pretest:

- Die Sprache im Fragebogen ist gut verständlich.
- Verwendete Begriffe entsprechen dem tatsächlichen Tätigkeitsumfeld.
- Die gestellten Fragen beziehen sich unmittelbar auf den tatsächlichen Arbeitskontext und stellen für die Zielgruppe eine direkte Identifikationsmöglichkeit dar.
- Die Länge des Fragebogens wurde von zwei PretesterInnen als nicht störend wahrgenommen.
- Keine Frage wurde als unverständlich markiert.
- Der Fragebogen an sich wurde als gut und leicht verständlich bewertet.

#### Negative Rückmeldungen aus dem Pretest:

- Die inhaltliche Ebene des Fragebogens wurde eher negativ bewertet.
- Hauptkritikpunkt dabei war die Relevanz einer technologisch unterstützten Terminerinnerung für ÄrztInnenpraxen, also der zentrale Aspekt der Befragung.
- Alle PretesterInnen konnten den direkten Nutzen einer elektronisch unterstützten Terminerinnerung nicht erkennen.
- Argumente aus diesem Kontext waren:
  - a) „entfallene Termine lockern unseren sehr dichten Terminkalender auf“
  - b) „wir verrechnen nichts für entfallene oder versäumte Termine, also wenden wir für nicht eingehaltene Termine keine Zeit auf – telefonieren z.B. nicht hinterher und fragen auch nicht per Email nach“



- Eine technologische Unterstützung für die Terminerinnerung wird eher als Zusatzaufwand und Belastung denn als Entlastung gesehen.
- Ein Zusatzaufwand in der PatientInnenkommunikation durch Erklärung des neuen SMS-Services wurde befürchtet.
- Eine eher ablehnende Haltung gegenüber technologischen Neuerungen konnte festgestellt werden.
- Das ursprüngliche Layout musste in Bezug auf Anordnung und Beantwortungsmöglichkeiten überarbeitet werden, da einige Antwortmöglichkeiten nicht eindeutig zuordenbar waren.

Trotz dieser eher negativen Rückmeldung in Bezug auf die generelle Sinnhaftigkeit eines technologisch unterstützten Terminerinnerungs- oder Infosystems für ÄrztInnenpraxen wurde durch die Auftraggeberin Medienhof Mils OEG bestimmt, die Bedarfsanalyse in der vereinbarten Art und Weise und mit Hilfe des beschlossenen Mediums durchzuführen.

## 2.2 Der Onlinefragebogen

Anhand der Ergebnisse aus den Pretests sowie auf Basis von Verbesserungsvorschlägen aus einem internen Review wurde ein Onlinefragebogen erstellt (s. dazu Anlage 5.2). Die Erhebungskriterien waren:

- Allgemeine Angaben
- Technische Voraussetzungen
- Medienkompetenz
- Häufigkeiten
- Kommunikationsaufwand
- Zukünftige Möglichkeiten

## 2.3 Veröffentlichungsmedium

Um eine möglichst große Anzahl von Praxen erreichen zu können, wurden Gespräche mit der Tiroler Ärztekammer, insbesondere mit dem Präsidenten der Tiroler Ärztekammer, Herrn Dr. Artur Wechselberger, geführt. Ziel dieser Gespräche war die Erläuterung des Projekts und die Nutzung der vorhandenen Verteilerkanäle der Tiroler Ärztekammer für die Bedarfserhebung. Die Bedarfserhebung wurde von der Tiroler Ärztekammer sehr positiv aufgenommen und direkt unterstützt. Ein Artikel mit dem Hinweis auf die URL des Fragebogens erschien am 10.11.04 im Mitteilungsblatt der Tiroler Ärztekammer<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> vgl. Ärztekammer für Tirol. Mitteilungen 03/04, S.24; Internet <<http://www.aektirol.at/mtb.htm>> Zugriff am 22.11.04.



## 2.4 Distribution

Die Distribution der genannten Mitteilungsblätter umfasst nicht nur Praxen mit Internetanschluss. Die Mitteilungsblätter werden auch als Printversion an alle in Tirol niedergelassenen ÄrztInnen gesendet. Dadurch gingen wir, was die Repräsentanz der Stichprobe betrifft, von einer sehr umfassenden Grundgesamtheit aus. Das heißt, wir rechneten mit einer Stichprobengröße von >150 und mit einem verhältnismäßig regen Rücklauf von ca. 20 – 30%. Die Fragebögen wurden lediglich von 2 (!) ÄrztInnen oder deren MitarbeiterInnen ausgefüllt. Das kontinuierliche Rücklaufmonitoring zeigte bereits zu Beginn der Erhebungslaufzeit, dass eine sehr geringe Beteiligung stattfindet. Deshalb wurden die URL und der Onlinefragebogen, sowie deren Weiterleitungsfähigkeit auf technische Fehler überprüft. Technisch gesehen funktionierte der Fragebogen.

Auf der Suche nach anderen Gründen für die äußerst geringe Beteiligung versuchten wir die Thematik erneut anzustoßen. Wir nutzten Kontakte zu ÄrztInnen, um eine nachdrückliche Erinnerung an die Ausfüllung des Fragebogens zu initiieren. Dazu wurde ein kurzes Infoblatt, siehe dazu Anlage 3, erstellt. Leider konnte auch durch diesen „Belebungsversuch“ keine Ankurbelung der Onlinefragebogen - Beteiligung erzielt werden.

## 2.5 Ergänzende Erhebungsmethoden. Strukturierte Kontaktbefragungen und telefonische ExpertInneninterviews

Die ernüchternde Beteiligungsquote erforderte ergänzende Maßnahmen, um zu aussagekräftigen Daten zu gelangen. In einem ersten Anlauf führten wir über einen Folgezeitraum von einer Woche sieben strukturierte Kontaktbefragungen in Form persönlicher Gespräche mit Tiroler ÄrztInnen und deren MitarbeiterInnen durch. Die daraus ableitbaren, informellen Ergebnisse verstärkten die bisherige Tendenz. Computerunterstützte Terminerinnerungsdienste per SMS oder Email werden nicht als direkter Mehrwert für den Praxisalltag erkannt. Um diese Meinungstrends zu validieren, führten wir zusätzlich telefonische ExpertInneninterviews mit Tiroler ArzthelferInnen, FachärztInnen, Praktischen ÄrztInnen, PhysiotherapeutInnen, PsychotherapeutInnen und ZahnärztInnen durch.

## 2.6 Ergebnisse und Befunde

Die informellen Ergebnisse aus den Gesprächen mit ExpertInnen des regionalen Gesundheitsbereichs festigten das Bild, dass eine computerunterstützte Terminerinnerung per SMS keinen direkten Mehrwert für Tiroler ÄrztInnenpraxen darstellt (Abb. 1). Der angedachte Dienst wird primär mit Vorstellungen einer erheblichen Zusatzbelastung und eines großen Mehraufwands verknüpft. Unsere Vorannahme, dass ständige Terminerinnerungen oder entfallene Termine den Verwaltungsaufwand in ÄrztInnenpraxen enorm erhöhen, musste auf Grund dieser Befunde ebenfalls revidiert werden.

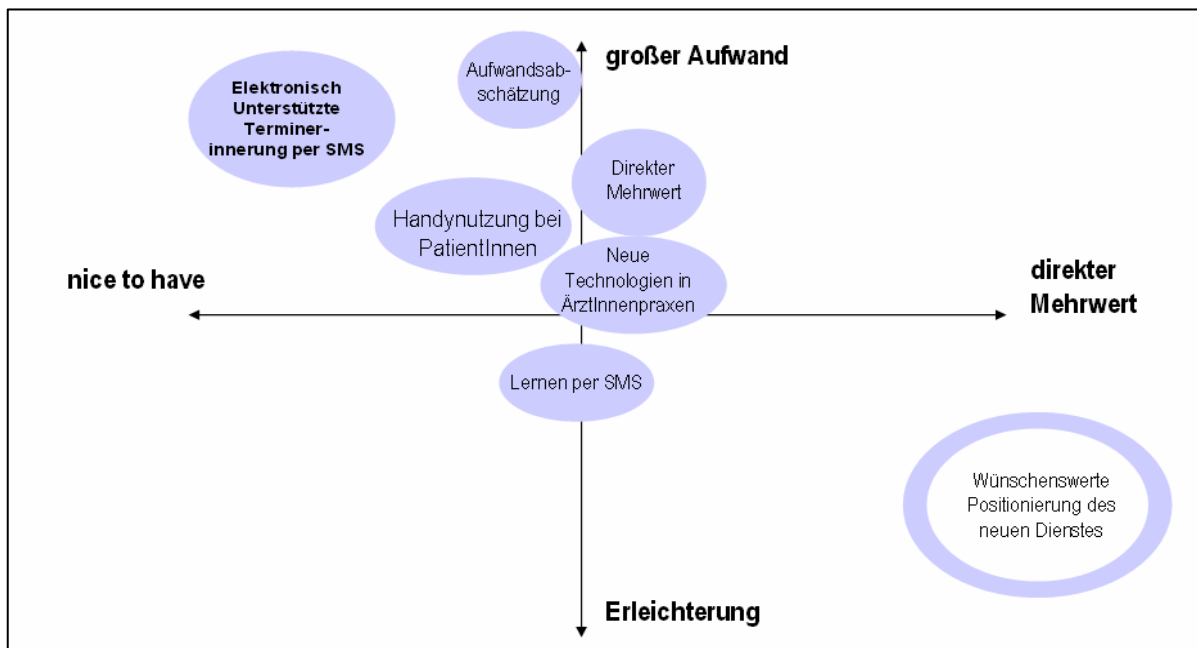


Abb. 1: Verortung der Kernaussagen im Überblick

Die Ergebnisse der Befragung zeichnen ein schlüssiges Gesamtbild. Die Gründe dafür, warum eine elektronisch unterstützte Terminerinnerung nicht als direkter Mehrwert gesehen wird, können in folgende Themenbereiche unterteilt werden:

- **Terminvereinbarungen und Verwaltungsaufwand, Aufwandsabschätzung**

Ausgewählte Originalzitate der Befragten:

„Entfallene Termine werden bei uns mit einer anteiligen Kaution belegt. Es ist daher ganz im Sinne der PatientInnen die Termine einzuhalten, auch ohne Erinnerung.“ (Physiotherapeutin, Innsbruck)

„Die PatientInnen kommen ja freiwillig zu uns, deshalb melden sich die PatientInnen selbst, wenn Sie einen Termin nicht einhalten können.“ (Arzthelferin, Innsbruck)

„Wir führen keine Rückfragen oder Erkundigungen bezüglich Termine durch, das wäre viel zu aufwendig.“ (Arzthelferin, Innsbruck)

Unsere Vorannahme, dass ständige Terminerinnerungen oder entfallene Termine den Verwaltungsaufwand in ÄrztInnenpraxen enorm erhöhen, wurde durch die Aussagen der befragten ExpertInnen widerlegt. Terminerinnerungen oder Rückfragen in Bezug auf entfallene Termine werden von vielen ÄrztInnenpraxen nicht durchgeführt, da zum einen der Bedarf nicht besteht, zum anderen bereits schlechte Erfahrungen mit Terminerinnerungen gemacht wurden und der Aufwand dafür nicht betrieben werden möchte. Die schlechten Erfahrungen beziehen sich einerseits auf den Wunsch vieler PatientInnen nicht von den ÄrztInnen direkt verständigt zu werden, da Arzttermine eine sehr persönliche Angelegenheit darstellen und vielfach im näheren Umkreis (Familie, Freunde, etc.) nicht kommuniziert werden können. Andererseits schätzen es auch viele PatientInnen nicht, durch Erinnerungen zum



Einhalten eines Arzttermins forciert zu werden.

### ▪ **Neue Technologien im Praxisalltag**

Ausgewählte Originalzitate der Befragten:

*„[...] mangelnde Routine des Zielpublikums im Umgang mit Neuen Medien“ (Internist, Unterland)*

*„Neue Software oder neue, computerunterstützte Dienste werden von vielen ÄrztInnen nicht als Erleichterung, sondern als Zusatzaufwand wahrgenommen.“ (Internist, Unterland)*

Vor allem bei älteren Befragten der Zielgruppe ist eine ablehnende Haltung gegenüber neuen Technologien im Praxisalltag vorherrschend. Vielfach werden Abwicklungen mit PatientInnensoftwaretools oder Emails von MitarbeiterInnen erledigt. Die jüngere Generation wendet verstärkt neue Technologien an. Insbesondere im Bereich der Kommunikation mit anderen ÄrztInnen oder im Austausch von Befunden wird das Internet und Email regelmäßig und gerne genutzt. ÄrztInnen der Generation bis ca. 45 Jahre bedienen oder installieren selbst neue Softwareprogramme. Sie teilten uns mit, dass sie ähnliche Dienste bereits bei herkömmlicher Praxissoftware gesehen hätten, allerdings das Terminerinnerungsfeature nicht nutzen.

### ▪ **Handynutzung bei den PatientInnen**

Ausgewählte Originalzitate der Befragten:

*„Handys werden noch nicht von vielen meiner PatientInnen genutzt. PatientInnen über 50 Jahre haben zwar ein Handy, nutzen es allerdings nicht. Sie geben uns eigentlich immer die Festnetznummer.“ (Internist, Innsbruck)*

*„Handyerminderungen empfinde ich vor allem im Gesundheitsbereich als höchst sensibel. Stellen Sie sich vor, die Handynummer ist nicht mehr aktuell und ich erreiche z.B. mit meiner Erinnerung an den Arzttermin eine falsche Person – das kann sich sehr ungut auswirken.“ (Ambulanzkoordinator, Landeskrankenhaus Vorarlberg)*

Die Handynutzung der PatientInnen ist eine Generationen- und Beschäftigungsstrukturfrage. Praxen mit älteren StammpatientInnen geben an, dass Sie ausschließlich am Festnetz mit Ihren PatientInnen kommunizieren. Arztpraxen mit jüngeren oder berufstätigen PatientInnen und Facharztpraxen verzeichnen vermerkt, dass Ihre PatientInnen die Handynummer deponieren.

### ▪ **Direkter Mehrwert / direkter Nutzen im Praxisalltag**

Ausgewählte Originalzitate der Befragten:

*„Ich empfinde einen solchen Dienst als add on oder nice to have. Ich kann darin aber keinen direkten Mehrwert erkennen.“ (Internist, Innsbruck)*

*„Terminerinnerung per SMS kann ich mir nicht vorstellen, denn solche Termine sind absolut sensibel zu handhaben; vielfach wird eine solche Erinnerung bei den PatientInnen als anmaßend oder aufdringlich empfunden. Das Nachfragen nach versäumten Terminen oder das Erinnern an Termine kann man nicht prinzipiell automatisieren.“ (Zahnärztin, Innsbruck)*

Alle Befragungsergebnisse zeigen eindeutig, dass Terminerinnerung per SMS keinen direkten Nutzen und keine deutliche Entlastung für ÄrztInnen oder deren MitarbeiterInnen darstellt. Die Einwände bezogen sich vor allem darauf, dass allein die Adresseingabe und in vielen Fällen auch die notwendige Recherche falscher mitgeteilter Telefonnummern zu viel Zeit in Anspruch



nimmt. Auch die Wartung der oftmals schnell wechselnden Handynummern, Nachträge oder Sondervermerke, falls PatientInnen keine Erinnerung oder nur eine zeitlich begrenzte Erinnerung wünschen, stellen einen Zusatzaufwand dar, den keine(r) der Befragten erbringen möchte.

- **SMS nicht (nur) für Terminerinnerung sondern z.B. zum Lernen nutzen?**

Eine Zusatzfrage richtete sich danach, ob es vorstellbar sei, SMS – Erinnerung z.B. auch für Lernzwecke einzusetzen. Generell waren auch hier die Reaktionen eher ablehnend, wie einige exemplarische Schlagworte aus den Zitaten zeigen. Der Bogen der Antworten spannte sich von „ein Infotainment-Gag“, „Lernen wird dadurch lästig“, „unnötige, weitere Technologisierung“ bis hin zu „Entmündigung“ und „schlecht lesbar, deshalb anstrengend“. Viele Befragte konnten sich nicht vorstellen, dass Lernmaterial in so kleinen Einheiten überhaupt Sinn macht. Die Zusammenhänge könnten nicht mehr hergestellt werden – lediglich in Fällen, in denen „Pauken“, „Büffeln“ oder „Auswendiglernen“ erforderlich ist, könnten sich die Befragten vorstellen mittels SMS-Nachrichten zu lernen.

Ausgewählte Originalzitate der Befragten:

*„Lernen per SMS kann ich mir gar nicht vorstellen. Für mich hat eine SMS immer einen Störcharakter, das würde sich dann mit Sicherheit auf die Lerninhalte übertragen. Das heißt, Lernen würde dann lästig werden.“ (Internist, Innsbruck)*

*„Lernen per SMS ist eine Generationenfrage – ab ca. 60 sagen rund 70% aus meinem Bekanntenkreis, dass sie SMS schreiben oder lesen vermeiden, weil sie es nicht mehr genau sehen. Mich würde das zu sehr anstrengen, auf dem kleinen Anzeigenfeld lesen zu müssen.“ (Arzthelferin, Hall)*

### 2.6.1 Ergebnisse im Überblick

Die Interpretation der Aussagen aus den ExpertInneninterviews führte zu folgenden Ergebnissen:

- In der Zielgruppe konnten wir feststellen, dass *kein Bedarf* an diesem neuen Dienst besteht.
- Bei der Zielgruppe fällt *kein Zeitaufwand für Terminerinnerung(en)* weder für kommende, noch für entfallene Termine an.
- SMS – Erinnerungen werden als *Zusatzbelastung* empfunden, vielfach verfügen PatientInnen vor allem der älteren Generation (noch) über kein Handy.
- Als Erleichterung wird der neue Dienst nicht empfunden, eher als *Mehr- und Zusatzbelastung*. Da entfallene Termine nicht weiterverfolgt werden - besteht kein Wunsch in diesem Bereich etwas zu ändern.
- Der neue Dienst wird als zu kompliziert und technisch zu anspruchsvoll wahrgenommen. Eine gewisse *ablehnende Haltung* gegenüber technischen Neuerungen im Praxisverwaltungsbereich konnte festgestellt werden.
- Es wird deutlich, dass eine teilweise Automatisierung der Terminerinne-



rung in Arztpraxen in bestehende Dienste integriert werden müsste. Dies *erhöht die Komplexität* konventioneller Dienste wie z.B. Email. Daher wird elektronisch unterstützte Terminerinnerung per SMS eher ablehnend betrachtet.

- Der neue Dienst wird nicht als Erleichterung wahrgenommen. Viel eher als *Zusatzbelastung* oder als „neues Tool mit aufwendiger Einschulungsphase“.
- Die zusätzlich mündlich befragten Personen erkannten *keinen direkten Mehrwert* des neuen Diensts.

*Was müsste ein elektronisch unterstütztes Terminerinnerungssystem können, um sich am heimischen Markt zu positionieren?*

- Die Entwicklung neuer Informations- und Erinnerungssysteme muss sich an dem konkreten Bedarf an unkomplizierten und einfach zu handhabenden Technologien orientieren.
- Neue Technologien müssen einfach und schnell in bestehende Arbeitsabläufe und Systeme integriert werden können.
- Die Schnittstellenkompatibilität mit z.B. vorhandener PatientInnensoftware muss gegeben sein.
- Lange Einschulungsphasen sollten vermieden werden.
- Durch das Service muss deutlich erkennbar sein, dass konventionelle Arbeits- oder Verwaltungsabläufe optimiert werden können.
- ÄrztInnen und MitarbeiterInnen müssen durch das Gerät entlastet werden und nur einen geringen zusätzlichen Aufwand für die Installation und Bedienung betreiben müssen.

### 3 Lessons Learned

Vor allem die Gespräche mit ÄrztInnen und deren MitarbeiterInnen lieferten wichtige Erkenntnisse nicht zuletzt im Hinblick auf die angewandte Methode und die geringe Beteiligung an der Onlineumfrage. Als Beispiel folgt eine zusammenfassende Darstellung der Rückmeldung eines befragten Internisten zur Methode der Bedarfserhebung als Online-Fragebogen distribuiert mittels Presstext in den Mitteilungen der Tiroler Ärztekammer:

- Die Ankündigung in der „Mitteilung der Ärztekammer für Tirol 3/04“ ist zwar gut platziert, aber zu allgemein gehalten. Der eigentliche Kern der Befragung (SMS-Erinnerung) wird nicht erwähnt.
- Der gesamte Artikel liest sich wie eine Werbeschaltung des Medienhof Mils. Nachdem niedergelassene Ärzte täglich mit Werbung bombardiert werden, wird ein solcher Artikel schnell überlesen.
- Mit dem Medienhof Mils, dem Research Studio eLE, dem alpiNETwork und der Tiroler Zukunftsstiftung sind vier Institutionen in die Befragung involviert. Das macht die Sache undurchschaubar.
- Auch die Zeit, die das Ausfüllen benötigt, erscheint zu lange. Die ÄrztInnen haben zu viel zu tun, um zusätzlich noch den Fragebogen auszufüllen.
- Die Bedeutung des Begriffs „eHealth“ in der Überschrift wird mit keinem Wort erklärt.
- Auf der eigentlichen Fragebogenseite befindet sich keinerlei Hinweis mehr auf eine der involvierten Institutionen. Zur Info nach dem Abschieken dringen viele wahrscheinlich gar nicht vor.
- Ein eher kleines Detail ist der Weblink im Text, der durch einen Zeilenumbruch und ein wahrscheinlich automatisch eingefügtes Trennzeichen falsch dargestellt wurde.

Diese exemplarische Zusammenfassung zeigt, dass die zu Projektbeginn einvernehmlich ausgewählte Methodik der Online-Befragung im vorliegenden Fall keine gute Wahl bedeutet hat und das Zusammenspiel problematischer Faktoren den mangelnden Rücklauf erklärt. Mit der ergänzenden qualitativen Befragung konnten die informell erfragten Antworttendenzen allerdings voll bestätigt werden.



## 4 Fazit

Die Bedarfsanalyseergebnisse skizzieren ein erstes Stimmungsbild. Inhaltlich gesehen erkennt man, dass die mangelnde Routine des (älteren) Zielpublikums im Umgang mit neuen Medien und dem Internet eher mit einem verhaltenen Interesse gegenüber neuen Technologien korrespondiert. Computergestützte Dienste, hier in Form der elektronisch unterstützten Terminerinnerung per SMS, werden nicht als Unterstützung wahrgenommen, eher das Gegenteil ist der Fall. Die Angst vor allzu komplizierten oder zeitaufwändigen Instrumenten oder Technologien wurde mehrfach artikuliert.

Eine besondere Situation zeigt sich im Bereich der Psychotherapie. Unsere Gespräche mit ExpertInnen belegen, dass hier Formen automatisierter und entpersonalisierter Kommunikation eher als kontraproduktiv denn dienlich oder gar unterstützend gesehen werden. Der persönliche Kontakt, auch in Form einer Terminerinnerung wird hier Teil der Therapie und kann nur in ganz wenigen Ausnahmefällen durch neue Technologien ergänzt, jedoch nie ersetzt werden.

Ebenfalls zu beachten ist die Tatsache, dass insbesondere im Gesundheitsbereich sehr sensibel mit jeglicher Form von PatientInnen-Daten umgegangen werden muss. Zum Beispiel kann eine SMS-Erinnerung an einen fälligen oder versäumten Arzttermin problematische Folgen haben, wenn diese Erinnerung an die falsche Person bzw. die falsche Handynummer gelangt. Außerdem werden Rückrufe oder forcierte Terminerinnerungen nicht von allen PatientInnen als angenehm empfunden. Vielfach ist das Gegenteil der Fall, ein solches Vorgehen erscheint dann als anmaßend, lästig oder gänzlich unpassend.

Methodisch gesehen ist festzuhalten, dass das zu Projektbeginn vereinbarte Verfahren der Onlinebefragung durch andere Verfahren ergänzt werden musste, damit die Zielsetzung erreicht und die informell erkundeten Einschätzungen zumindest ansatzweise validiert werden konnten. Die Ergebnisse der strukturierten ExpertInnenbefragung weisen klar in eine Richtung: Ein Terminerinnerungsservice per SMS wird von der Zielgruppe als erhebliche Zusatzbelastung und als Mehraufwand eingeschätzt. Der Einsatz eines solchen Services wird gegenwärtig nicht begrüßt.

Im Hinblick auf Aspekte des e-Working, die sich hier auf die technologische Unterstützung täglicher Arbeitsroutinen beziehen, sind damit grundsätzlichere Überlegungen angezeigt. So sehr der medizinische Sektor insgesamt als technologiegetriebener erscheinen mag, überwiegen bei der befragten Zielgruppe am Beispiel täglich anfallender Terminerinnerungen eindeutig skeptische Haltungen in Bezug auf die Anwendung mobiler Kommunikationstechnologien. Die Annahme, dass zeitraubende Telefonate und Erkundigungen nach versäumten Terminen durch den Einsatz eines computerunterstützten Terminerinnerungssystems per SMS vereinfacht und beschleunigt werden



könnten, wird derzeit nicht geteilt. Entsprechend wird hier von einem solchen System weder eine Flexibilisierung der Arbeitsprozesse noch eine zielführende Unterstützung für die KundInnen und PatietInnen erwartet.

Der konkrete Nutzen des Projekts liegt in der Bedarfsklärung und insbesondere in der Vermeidung von Fehlinvestitionen. Die Befunde bieten für den Forschungspartner Medienhof Mils OEG eine geeignete Basis zur differenzierteren Bestimmung der Anwendungsbereiche und der Zielgruppen sowie zur besseren Positionierung eines solchen Produktes am heimischen Markt. Die Projektergebnisse liefern Anknüpfungspunkte für eine zielgerichtete „line extension“ zum bereits existierenden [www.newsmanager.at](http://www.newsmanager.at) im Gesundheitsbereich.

Darüber hinaus machen die Ergebnisse der Studie deutlich, dass technologische Optimierungen per se nicht unbedingt zur Minimierung von Verwaltungsaufwendungen beitragen. Erfolgreiche e-Working-Anwendungen setzen vielmehr ein gelingendes Zusammenspiel von Alltagsroutine, Kommunikationskultur und Medienentwicklung voraus.

## **5 Annex**

- **Ankündigungstext der Erhebung**
- **Onlinefragebogen**
- **Rücklaufanstoß**
- **Kernfragen für die telefonischen ExpertInneninterviews**
- **Schreiben der Fa. Medienhof Mils**



RESEARCH STUDIOS AUSTRIA

## **Ankündigungstext der Erhebung**



**RESEARCH STUDIOS AUSTRIA**

# **Onlinefragebogen**



RESEARCH STUDIOS AUSTRIA

# Rücklaufanstoß



RESEARCH STUDIOS AUSTRIA

# **Kernfragen für die telefonischen ExpertInneninterviews**



RESEARCH STUDIOS AUSTRIA

## **Schreiben der Fa. Medienhof Mils**



**RESEARCH STUDIOS AUSTRIA**