

NRV-Mitarbeitenden-Befragung 2023 „Ihre Erfahrungen mit der eAkte Justiz“ - Gesamtergebnis -

Stand: 27.11.2023

Im Oktober und November 2023 hat die Neue Richtervereinigung Schleswig-Holstein (NRV SH) eine online-Umfrage zu den Erfahrungen von Richterinnen und Richtern, Rechtspflegerinnen und Rechtspflegern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Serviceeinheiten mit der Arbeit mit der eAkte in der schleswig-holsteinischen Justiz durchgeführt. An der Umfrage haben sich 456 Mitarbeitende aus allen Gerichten mit bereits eingeführter EAKte beteiligt - ein hervorragender Wert, der keine Zweifel an der Repräsentativität der Ergebnisse zulässt. In diesem Bericht fassen wir die Gesamtergebnisse zusammen.

Die Ergebnisse auf einen Blick:

- Das Programm eAkte – Justiz erhält von den Nutzerinnen und Nutzern auf einer Skala von 0 bis 10 die **Gesamtnote 4,72**. Wirklich zufriedene Nutzerinnen und Nutzer in der Notengruppe 9 oder 10 gibt es kaum (3,6 %).
- Dabei fallen erhebliche Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten auf. Am schlechtesten schnitt die **Sozialgerichtsbarkeit mit einer Gesamtnote von 3,9 von 10** ab. Deutlich positivere Werte finden sich in der **Arbeitsgerichtsbarkeit (6,7)** und der **Finanzgerichtsbarkeit (7,1)**. Die anderen Bereiche finden sich in einem eher unbefriedigenden Mittelfeld (z.B. **Betreuungsabteilungen an den Amtsgerichten: 4,2; Familiengerichte 4,9; Zivilabteilungen Amtsgerichte 4,2**).
- Die **Bedienerfreundlichkeit** des Programmes wird differenziert bewertet. Wirklich „gut“ oder „sehr gut“ finden aber nur 27 % das Programm. 43 % bewerten das Programm als „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“.
- Die **Performance des Programmes** (Warte- und Ladezeiten, Fehleranfälligkeit) vor Ort erhält – *quer über alle Gerichtsbarkeiten* - ein **sehr negatives Gesamturteil**. 76 % der Befragten bewerten die Performance mit „eher schlecht“ (43 %) bzw. „sehr schlecht“ (33 %).
- Eine **Beschleunigung der Abläufe** nimmt nur eine (allerdings erhebliche) Minderheit von 1/3 der Befragten wahr. 18 % sehen in ihrem Umfeld keinen Unterschied zum Zustand vor der Einführung. 23 % nehmen hingegen eher eine Verlangsamung der Abläufe wahr, 20 % sogar eine deutliche Verlangsamung der Abläufe. Im Hinblick auf die **Effizienz der Abläufe** (Zeiteinsatz pro Arbeitsschritt) konnten mehr als 2/3 der Befragten keinerlei Verbesserungen feststellen.
- Ernüchternd ist auch die Einschätzung der Befragten im Hinblick auf die **Außenwirkung des Großprojektes Digitalisierung** der Justiz. Nur 12 % der Befragten glauben, dass die Justiz durch die Einführung der eAkte bürgerfreundlicher geworden ist. 50 % sehen keinen Unterschied zum

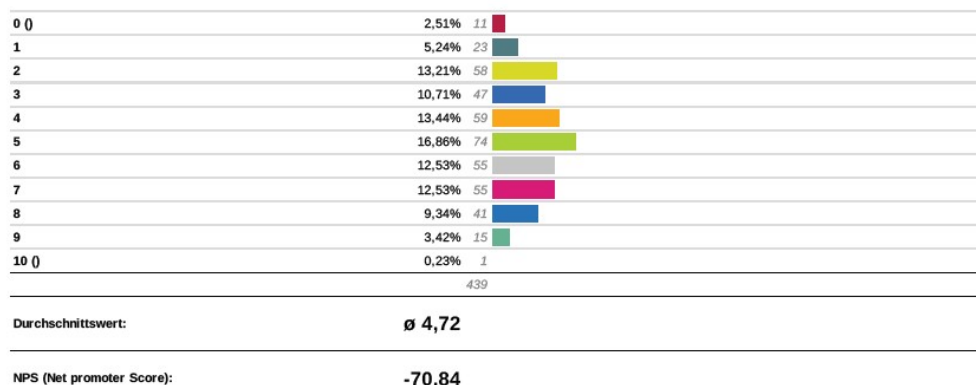
Zustand vor der Einführung, weitere 21 % nehmen hingegen eher eine Verschlechterung wahr, 6 % sogar eine deutliche Verschlechterung.

- Alarmierend sind die Rückmeldungen im Hinblick auf die **Fortentwicklung des Projektes eAkte**. Auf die Frage, wie die Fortentwicklung der eAkte und die Behebung bekannter Probleme wahrgenommen werden, gaben nur 15 % der Befragten eine positive Antwort. 35 % bewerteten die Fortentwicklung und Problemlösung als „schlecht“, weitere 13 % als „sehr schlecht“. Etwas besser bewertet wird hingegen die **Nutzerbetreuung** bei akuten Störungen. Hier gaben immerhin knapp 30 % der Befragten eine positive Antwort.
- Ein sehr schlechtes Feedback erteilten die Befragten zuletzt den **Beteiligungsmöglichkeiten** bezüglich Programmverbesserungen. Nur 10 % sehen hinreichende Beteiligungsmöglichkeiten, 33 % beurteilen die Beteiligungsmöglichkeiten als „schlecht“, 20 % als „sehr schlecht“.
- Das **Vertrauen der Mitarbeitenden in die Steuerungsfunktion des Ministeriums für Justiz** erleidet durch das Projekt eAkte derzeit erheblichen Schaden. Auf die Frage, wie stark das Vertrauen der Befragte im Hinblick auf den Willen und die Möglichkeiten des Ministeriums ist, die bestehenden Probleme anzugehen, konnten sich nur ca. 15 % zu einer positiven Antwort entscheiden. 27 % entschieden sich für eine neutrale Antwort, 31 % hatten nur „geringes“ Vertrauen, 22 % nur „sehr geringes“ Vertrauen.
- In den einzelnen Bereichen zeigen sich teilweise **erhebliche Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten**. So werden in der Arbeitsgerichtsbarkeit etwa die Bedienerfreundlichkeit und die Beschleunigung der Abläufe auffallend positiv bewertet. Hingegen nehmen die Befragten etwa in den Zivilabteilungen so gut wie keine Beschleunigung wahr. Effizienzsteigerungen stellen auffällig viele Mitarbeitenden in der Verwaltungsgerichtsbarkeit fest, während 70 % der Befragten in den Zivilabteilungen der Amtsgerichte und 50 % der Befragten in den Zivilbereichen der Landgerichte bzw. des OLG eine Verschlechterung wahrnahmen. Erhebliche Unterschiede gibt es auch in der Zufriedenheit mit der Nutzerbetreuung. Während etwa in den Zivilabteilungen der Amtsgerichte nur 7 % zufrieden sind, kommt die Verwaltungsgerichtsbarkeit hier auf 65 % zufriedene Mitarbeitende.

Die Ergebnisse im Einzelnen:

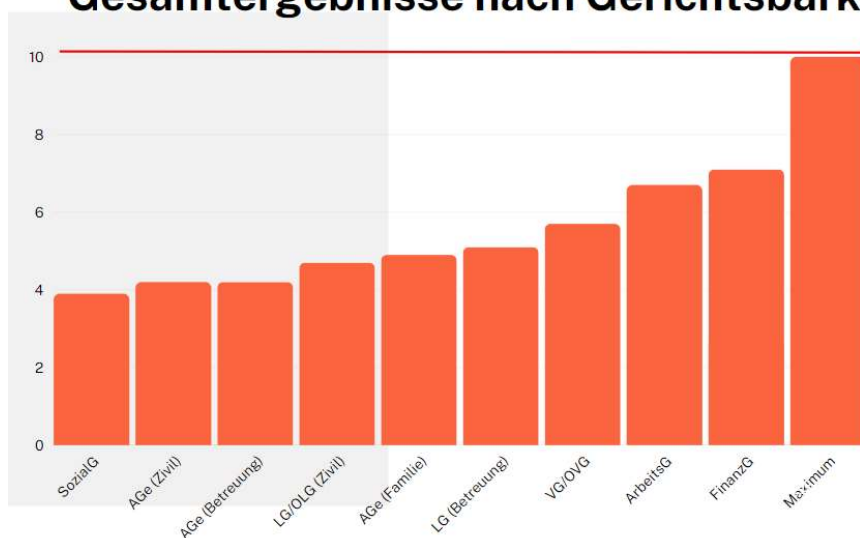
Gesamtbewertung

In der Gesamtbewertung auf einer Skala von 0 bis 10 Punkten haben die Befragten dem Programm eAkte Justiz (in der jeweils eingesetzten Konfiguration) im Durchschnitt 4,72 von 10 Punkten gegeben.

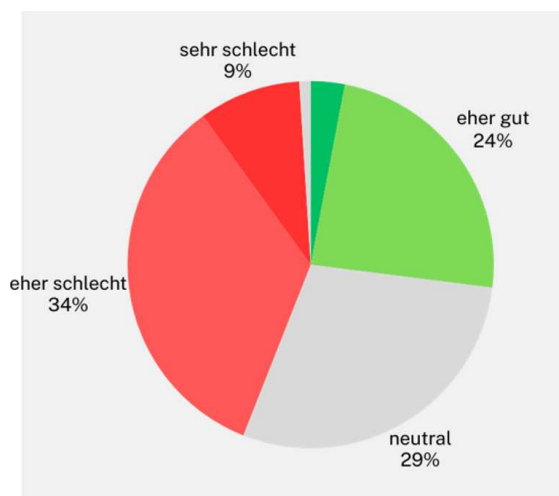


Dabei fallen erhebliche Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten auf. Am schlechtesten schnitt die **Sozialgerichtsbarkeit mit 3,9 von 10 Punkten** ab, gefolgt von den Werten an den **Amtsgerichten im Zivil- und Betreuungsbereich (4,2)**. Deutlich positivere Werte finden sich in der **Arbeitsgerichtsbarkeit (6,7)** und der **Finanzgerichtsbarkeit (7,1)**. Die anderen Bereiche finden sich in einem eher unbefriedigenden Mittelfeld wie folgt: **Landgerichte/OLG (Zivilbereich): 4,7; Amtsgerichte (Familienbereich): 4,9; Verwaltungsgerichtsbarkeit: 5,7**.

Gesamtergebnisse nach Gerichtsbarkeiten



Bedienerfreundlichkeit und Intuitivität



“Wie bewerten Sie die Bedienerfreundlichkeit und Intuitivität von eAkte-Justiz”

Die Bedienerfreundlichkeit und Intuitivität des Programms eAkte-Justiz in der jeweils vor Ort befindlichen Konfiguration erhält von den Befragten ein **durchwachsenes Gesamturteil**. 43 % der Befragten bewerten das Programm mit „eher schlecht“ (34 %) bzw. „sehr schlecht“ (9 %). Sehr gut finden nur 3 % das Programm, 24 % gut.

Wie in der Gesamtbewertung fallen auch hier Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten ins Auge. So bewertete beispielsweise über 50 % der (allerdings nur 30) Umfrageteilnehmer*innen in der **Arbeitsgerichtsbarkeit** die Bedienerfreundlichkeit positiv.

In den **Betreuungsabteilungen** der Amtsgerichte hingegen konnten sich nur 23 % zu einer positiven Bewertung entschließen – hingegen bewerteten 53 % die Bedienerfreundlichkeit als „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“.

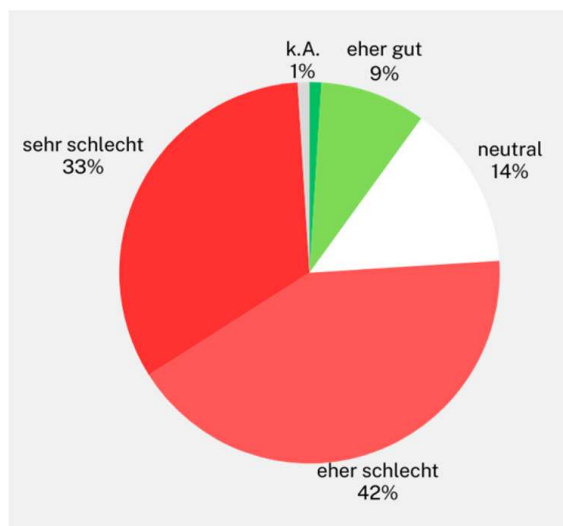
Ausgesprochen schlecht ist die Bedienerfreundlichkeit auch in der **Sozialgerichtsbarkeit** bewertet (60 % „eher schlecht“ bzw. „sehr schlecht“) und in den **Zivilabteilungen der Amtsgerichte** (57 % „eher schlecht“ oder „sehr schlecht“). Im Mittelfeld liegen etwa die **Familiengerichte** mit ebenfalls nur 25 % positivem Feedback aber einem größeren „neutralen“ Mittelfeld (45 %). Gleiches gilt für die **Verwaltungsgerichtsbarkeit**.

Aus den Freitextkommentaren:

- zumindest besser als forumStar
- langsam und umständlich
- sehr viele Klicks für die einfachsten Dinge erforderlich
- nicht selbsterklärend, aber nach der Schulung und ein bisschen Übung im Großen und Ganzen handelbar
- Es sind zu viele Zwischenschritte nötig
- an der einen oder anderen Stelle gibt es Optimierungsbedarf
- Unübersichtlich, unlogischer Aufbau

Anmerkung: Für diesen Bericht verzichten wir im Sinne der besseren Lesbarkeit darauf, die sehr zahlreichen Freitextanmerkungen wiederzugeben und beschränken uns insoweit hier auf eine repräsentative Auswahl. Selbstverständlich gehen die zahlreichen und sehr wertvollen Anmerkungen aber nicht verloren: wir stellen diese sowohl dem Haupttrichterrat als auch den für die Einführung der eAkte Verantwortlichen und dem Ministerium für Justiz und Gesundheit (MJG) im (natürlich anonymen) Volltext zur Verfügung – und werden darauf drängen, dass Ihre Anliegen dort auch ernst genommen und adressiert werden.

Performance



„Wie bewerten Sie die Performance des Programms eAkte-Justiz auf Ihrem Rechner?“

Die Performance des Programmes vor Ort¹ erhält von den Befragten ein **sehr negatives Gesamturteil**. 76 % der Befragten bewerten die Performance mit „eher schlecht“ (43 %) bzw. „sehr schlecht“ (33 %).

Der Leidensdruck in Sachen Performance ist dabei durch alle Gerichtsbarkeiten feststellbar. Auch in der verhältnismäßig besser abschneidenden **Arbeitsgerichtsbarkeit** bewerten 40 % der Befragten die Performance mit „schlecht“, 17 % mit „sehr schlecht“. Besonders alarmierende Bewertungen sind etwa im Bereich der **Betreuungskammern** (90 % „eher schlecht“ bis „sehr schlecht“), der **Familiengerichte** (80 % „eher schlecht“ bis „sehr schlecht“), der **Sozialgerichtsbarkeit** (88 % „eher schlecht“ bis „sehr schlecht“), der **Zivilabteilungen der Amtsgerichte** (78 % „eher schlecht“ bis „sehr schlecht“), der **Zivilbereiche an LG und OLG** (80 % „eher schlecht“ bis „sehr schlecht“) und der Verwaltungsgerichtsbarkeit (73 % „eher schlecht“ bis „sehr schlecht“) feststellbar.

¹ Definiert wie folgt: „Erläuterung: Mit „Performance“ meinen wir vor allem Warte- und Ladezeiten sowie die Fehleranfälligkeit.“

Die Freitextkommentare (Auswahl aus 202) sprechen insoweit eine deutliche Sprache über den hohen Leidensdruck der Kolleginnen und Kollegen. Im Folgenden ein willkürlicher sehr repräsentativer Screenshot aus 202 Freitextantworten:

Die Wartezeiten sind mitunter sehr lang. Große Dokumente muss man außerhalb des Programms öffnen.

Miserabel. Laufzeiten sind lang. Rechnerauslastung ist hoch. Bandansicht ist bei umfangreichen Akten desaströs.

Das Anklicken jedes Dokuments führt zu einer kurzen Verzögerung, es dauert immer eine kurze Weile, bis das Dokument zu sehen ist. Das stört den Ablauf. Die Bandansicht lädt sehr lange.

Teilweise lange Wartezeiten zwischen den einzelnen Bearbeitungsschritten.

Das Programm hängt sich bei längeren Akten oft auf, lädt sehr langsam.

Es dauert oft etwas länger, bis man die Dokumente öffnen kann. Manchmal stürzt das System ab.

Zu oft funktioniert irgendwas nicht (z. B. der Verand)

Regelmäßige Fehlermeldungen. Oftmals kein reibungsloser Ablauf.

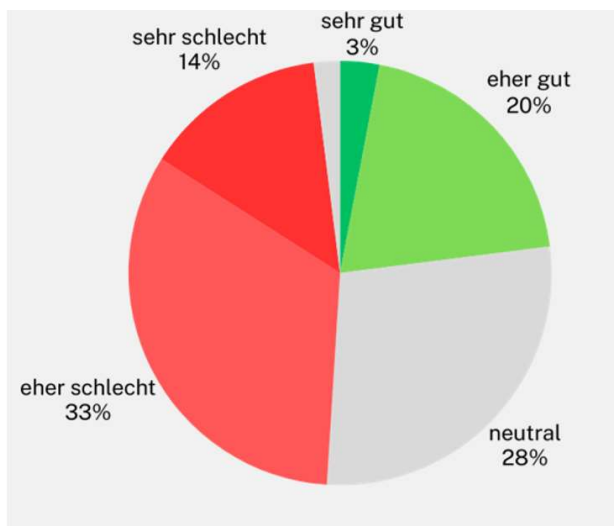
Ständig Ausfälle , Fehlermeldungen

Es ist teilweise sehr langsam oder hängt sich auf. Es bremst mich aus, da ich deutlich schneller arbeite/klicke

Das Arbeiten mit der eAkte nimmt sehr viel Zeit in Anspruch. Das Programm ist extrem langsam und stürzt häufig ab.

Effizienz

Die Effizienz der an den Gerichten konfigurierten digitalen Abläufe im Hinblick auf das Zusammenspiel von eAkte Justiz und den vorhandenen Fachprogrammen erhält von den Befragten ebenfalls ein eher **negatives Gesamturteil**. 33 % der Befragten bewerten das Programm mit „eher schlecht“, 14 % mit „sehr schlecht“. Sehr gut finden nur 3 % das Programm, 20 % gut.



“Als wie effizient bewerten Sie die Abläufe, wenn Sie über das Zusammenspiel von eAkte Justiz und den Fachprogrammen nachdenken“?

In diesem Bereich sind wiederum erhebliche Abweichungen zwischen den Gerichtsbarkeiten feststellbar. In der **Arbeitsgerichtsbarkeit** ist die Gesamtbewertung etwa deutlich positiver (56 % „sehr gut“ bzw. „gut“). In den **Betreuungsabteilungen der Amtsgerichte** ist das Bild hingegen deutlich negativer (54 % „eher schlecht“ bzw. „sehr schlecht“, nur 23 % „eher gut“), ebenso in der Sozialgerichtsbarkeit (50 % „eher schlecht“ bzw. „sehr schlecht“, nur 17 % „sehr gut“ oder „eher gut“). Ein ähnliches Bild zeigt sich in den **Familiengerichten** und den **Zivilbereichen der Amtsgerichte, Landgerichte und des OLG**. Im Mittelfeld liegt die **Verwaltungsgerichtsbarkeit** (32 % „eher gut“, 40 % „neutral“, 22 % „eher schlecht“).

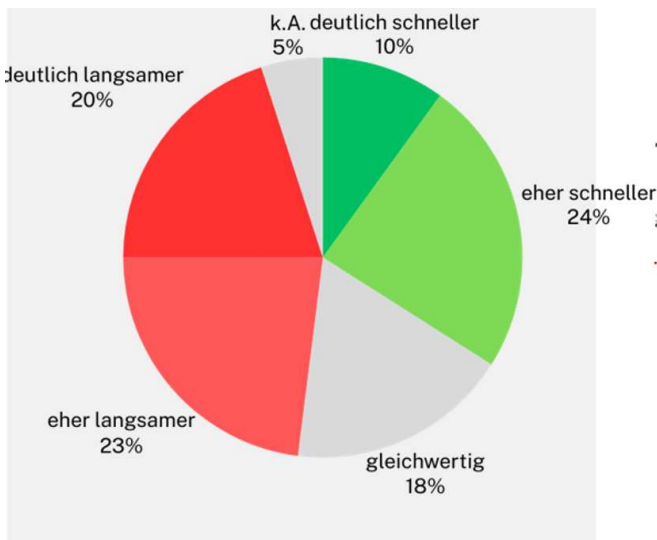
Aus den Freitextkommentaren:

- 2 Programme, die nicht abgestimmt sind
- teils besser, teils schlechter als zuvor. Die Übergabe aller Schreiben an VIS ist auf jeden Fall ein zusätzlicher Arbeitsschritt, der die Bearbeitung verzögert. Post und WV lassen sich mit VIS besser und einfacher bearbeiten

- Viel zu viele Schritte um minimale Vorgänge zu erledigen (z.B. Wv. checken oder neu setzen)
- forumstar ist schon nervig, aber im Zusammenspiel mit der e-akte ist es wirklich grausam. sehr viele schritte, bis man einfachste dinge endlich erledigt hat.
- Übergabe dauert manchmal, aber grundsätzlich ist das Zusammenspiel gut
- Wozu zwei verschiedene Programme und der Wechsel zwischen ihnen? Warum erfindet man die Abläufe nicht radikal neu?

Beschleunigung der internen Abläufe

Im Rahmen der Umfrage wurde auch abgefragt, ob die Einführung der eAkte nach Ansicht der Befragten insgesamt zu einer Beschleunigung der internen Abläufe geführt hat. Das Gesamtergebnis hierzu ist nicht einheitlich. Eine deutliche Beschleunigung können allerdings nur 9 % der Befragten erkennen, etwas Beschleunigung immerhin 24 %. 18 % sehen keinen Unterschied zum Zustand vor der Einführung, 23 % nehmen hingegen eher eine Verlangsamung der Abläufe war, 20 % sogar eine deutliche Verlangsamung der Abläufe.



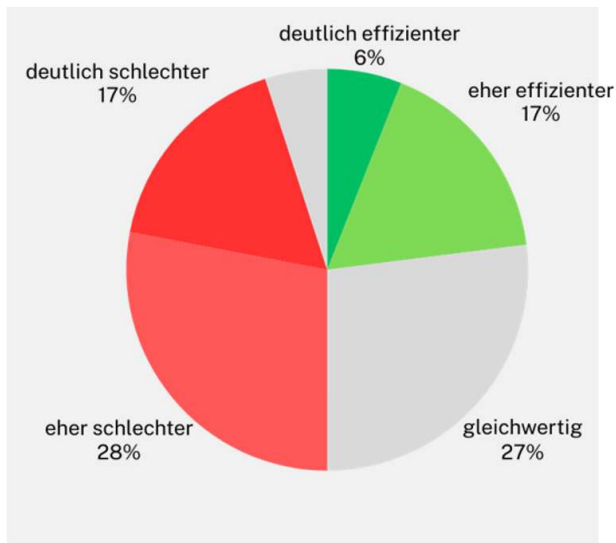
“Sind unsere internen Abläufe durch die Einführung der eAkte wesentlich schneller geworden?”

Auch hier zeigen sich wieder deutliche Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten. In der **Arbeitsgerichtsbarkeit** nehmen 82 % (!) eine Beschleunigung wahr, in der **Verwaltungsgerichtsbarkeit** immerhin 54 %, in den **Betreuungsabteilungen der Amtsgerichte** nur 12 % (!) – wo hingegen dramatische 23 % eine Verlangsamung und 40 % (!) eine „deutliche Verlangsamung“ beklagten. Auch an den **Familiengerichten** sehen nur 20 % eine Beschleunigung, in der **Sozialgerichtsbarkeit** nur 27 %. Auch in den **Zivilabteilungen der Amtsgerichte** stellen kaum Mitarbeiter eine Beschleunigung fest (12 %). Im Mittelfeld liegen hier die **Zivilbereiche der Landgerichte und des OLG**.

Aus den Freitextkommentaren:

- Bei den einzelnen Personen ist die Bearbeitung nicht unbedingt schneller, da viel zu klicken ist. Da keine Akten transportiert werden müssen, sind die Abläufe zwischen RichterIn und Geschäftsstelle aber erheblich schneller.
- Da in der Papierakte wesentlich weniger zu beachten war, ist das Abarbeiten deutlich langsamer geworden. z. B. ist das Pflegen der Metadaten in E-Akten ein Grund hierfür.
- Rückstände größer
- Das Absenden der Schriftstücke geht schneller. Auch das Suchen nach der Akte erübrigt sich.
- Bei Papierakten, die nur mit ForumStar abgearbeitet wurden, habe ich für einzelne Abläufe viel weniger Zeit gebraucht.
- Signieren dauert länger als Unterzeichnen. Es bedarf im Kammerbetrieb zusätzlicher Absprachen für den Zeitpunkt des Signierens
- wenn das Programm gerade gut läuft, kann man schneller abarbeiten
- Die Zeit, die man an dem einen Ende einspart, braucht man an anderer Stelle für neue Arbeitsabläufe.

Steigerung der Effizienz der internen Abläufe



„Sind unsere internen Abläufe durch die eAkte wesentlicher effizienter geworden?“

Abgefragt wurde auch, ob die Einführung der eAkte nach Ansicht der Befragten insgesamt zu effizienteren Abläufen geführt hat.² Mehr als 2/3 der Befragten konnten keinerlei Verbesserungen oder sogar Verschlechterungen feststellen: 27 % sehen keinen Unterschied zum Zustand vor der Einführung. Weitere 27 % nehmen hingegen eher eine Verschlechterung der Abläufe wahr, 17 % sogar eine deutlich ineffizientere Arbeitsweise.

Auch hier zeigen sich dieselben Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten wie oben. Es gibt Bereiche, die Effizienzsteigerungen erkennen, etwa die Verwaltungsgerichtsbarkeit (46 % „deutlich effizienter“ bzw. „eher effizienter“). Andere Bereiche sind eher „Sorgenkinder“. Als besonders besorgniserregend zeigt sich auch hier der **Betreuungsbereich**. 56 % (Amtsgerichte) bzw. 40 % (Kammern am LG) nehmen hier

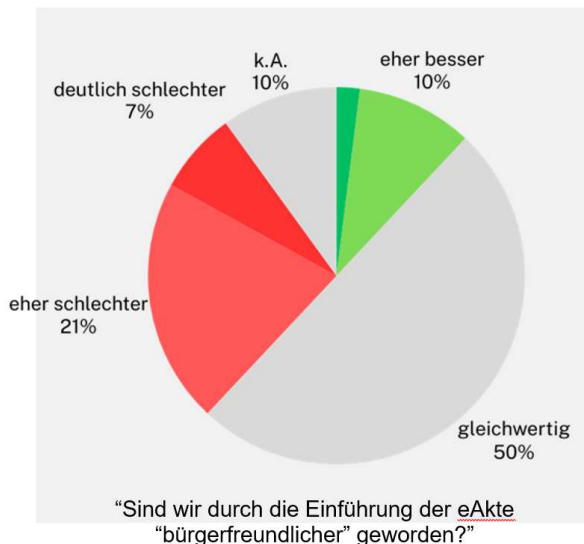
eine Verschlechterung in der Effizienz der Abläufe durch die Einführung der eAkte war – eine Verbesserung bemerken nur 10 % (Amtsgerichte) bzw. 20 % (Landgerichte). Sehr kritisch erweist sich hier der **Familienbereich**: auch dort sehen fast 50 % eine Verschlechterung, nur 5 % eine Verbesserung. Gleiches gilt für die **Zivilbereiche an LG und OLG** (50 % „eher schlechter“ oder „deutlich schlechter“) und die **Sozialgerichtsbarkeit** (32 % „eher schlechter“, 17 % „deutlich schlechter“). Noch schlechter ist die Bewertung in den Zivilbereichen der Amtsgerichte. Dort sehen fast 70 % der Befragten eine Verschlechterung.

Aus den Freitextkommentaren:

- Die "großen" Verfahrensschritte wie Ladung, Urteilsabsetzung haben sicher keinen Nachteil erfahren. Dezernatsarbeit nimmt mehr Zeit in Anspruch. Es bleibt mehr beim Richter hängen.
- Durch die Metadatenpflege wird es besonders langsam
- Zwar geht manches schneller, dafür sind andere Abläufe zu kompliziert, so dass die ersparte Zeit wieder aufgefressen wird.
- wenn das Programm mal gut läuft, geht es auf jeden Fall schneller.
- Zeitverlust wegen schlechter Performance und häufigen Klicks summiert sich über den Tag und ist erheblich
- Früher konnte ich lange Wartezeiten in fS damit füllen, dass ich in die nächste Papierakte schon einmal eine handschriftliche Kurzverfügung geschrieben habe. Heute geht das nicht mehr.
- Ich denke, wenn die anfänglichen Reibungsverluste beseitigt sind, wird die Effizienz etwa so wie vorher sein.

² Definition: Mit "effizienter" meinen wir: brauchen wir für die Erledigung derselben Aufgabe (z.B. Versendung eines Schreibens) deutlich weniger Zeit bzw. können wir in derselben Arbeitszeit deutlich mehr Aufgaben erledigen?

Verbesserte Bürgerfreundlichkeit



Ernüchternd ist auch die Einschätzung der Befragten im Hinblick auf die Außenwirkung des Großprojektes Digitalisierung der Justiz. Auf die Frage, ob wir als Justiz durch die Einführung der eAkte bürgerfreundlicher oder „einfacher“ geworden sind, vermochten nur 12 % der Befragten eine positive Antwort zu geben. 50 % sehen keinen Unterschied zum Zustand vor der Einführung. Weitere 21 % nehmen hingegen eher eine Verschlechterung wahr, 6 % sogar eine deutliche Verschlechterung.

Auffällig ist hier, dass bei dieser Frage anders als oben kaum Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten feststellbar sind. Auch in der Arbeitsgerichtsbarkeit nimmt die deutliche Mehrheit (60 %) keine wesentliche

Veränderung wahr. Das Projekt eAkte zeitigt damit quer über alle Gerichtsbarkeiten kaum wahrnehmbare Verbesserungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern – jedenfalls in der Wahrnehmung der Beschäftigten selbst.

Aus den Freitextkommentaren:

- "normale" Bürger profitieren nicht, Scannen funktioniert nicht gut
- Bei Anrufen von Parteien, kann jeder auf die Akte zugreifen, in Papierform musste man erst die Akte suchen und reinschauen. Man kann eigentlich sofort Auskunft geben.
- Für die Bürgerfreundlichkeit müssen wir als Justiz aber noch ordentlich was draufpacken an digitalen Angeboten.
- Wie soll ich einem Bürger erklären, dass wir eAkte haben, er aber nichts per E-Mail einreichen darf?
- das elektronische Postfach nutzen kaum Bürger, Kliniken, Ärzte und Verfahrenspfleger, es sei denn, sie sind Anwälte
- Für die RAe auf jeden Fall. Für die Bürger eher nicht, da es bisher keine Auswirkungen auf sie hat
- Nach außen hin wirkt sich die eAkte eher durch die langsameren Bearbeitungszeiten aus.

Fortentwicklung der eAkte



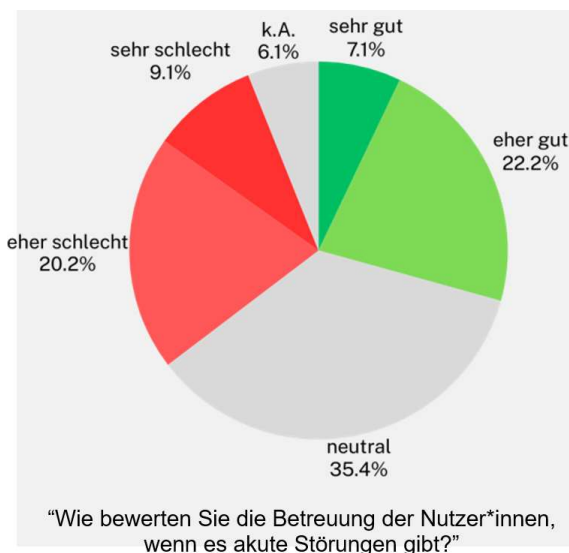
Alarmierend sind die Rückmeldungen im Hinblick auf die Fortentwicklung des Projektes eAkte. Auf die Frage, wie die Fortentwicklung der eAkte und die Behebung bekannter Probleme wahrgenommen werden, gaben nur 15 % der Befragten eine positive Antwort. 35 % bewerteten die Fortentwicklung und Problemlösung als „schlecht“, weitere 13 % als „sehr schlecht“.

Größere Ausschläge zwischen den Gerichtsbarkeiten gibt es hier weniger. Auch in der Arbeitsgerichtsbarkeit bewertet nur eine Minderheit (dort allerdings immerhin 36 %) die Fortentwicklung positiv („eher gut“).

Die 152 Freitextkommentare zeugen auch hier von einem hohen Frustrationsgrad:

- Die Performance-Probleme sind bekannt und es passiert zu wenig.
- im Haus (Anwendungsbetreuung) und alles, was die GeFa machen kann, funktioniert, nur meistens ist das MJG oder ein anderes Bundesland (Sachsen) oder die Herstellerfirma (PDV) zuständig, da werden wir auch bei wichtigen Dingen auf das Folgejahr vertröstet.
- Probleme werden recht schnell behoben, allerdings treten manche Probleme trotzdem ständig wieder auf (z.B. Signaturprobleme/Wandeln in PDF).
- Probleme seit 2 Jahren, keine Änderung. Schlechte - langsame - Fehlerbehebung.
- Die Hürden zur Fehlermeldung wurden immer höher gesetzt, richtige Ansprechpartner sind schwer zu ermitteln, bei Verbesserungswünschen oder Kritik hört man vielfach "Das ist vom Programm so vorgesehen und lässt sich nicht ändern"
- man merkt, dass sie immer weiterentwickelt und verbessert wird
- Lange bekannte Fehler werden nicht behoben

Nutzerbetreuung



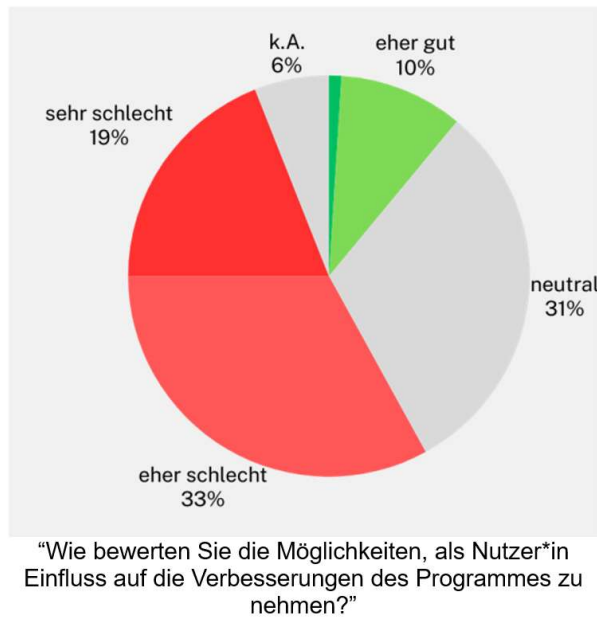
Etwas besser bewertet wird hingegen die Nutzerbetreuung bei akuten Störungen. Hier gaben immerhin knapp 30 % der Befragten eine positive Antwort. Weitere 35 % entschieden sich für eine „neutrale“ Antwort. 20 % bewerteten die Nutzerbetreuung als „schlecht“, weitere 9 % als „sehr schlecht“.

In diesem Bereich machen sich Unterschiede zwischen den Gerichtsbarkeiten bemerkbar. Ein wirklich schlechtes Feedback gaben etwa in der **Arbeitsgerichtsbarkeit** nur 16 %, im **Betreuungsbereich** hingegen 33 % und in der **Sozialgerichtsbarkeit** 40 %. Ausgesprochen gut zu funktionieren scheint die Nutzerbetreuung in der **Verwaltungsgerichtsbarkeit** (27 % „sehr gut“, 38 % „gut“). Wirklich zufrieden ist in anderen Bereichen nur eine Minderheit, im Bereich der **Zivilabteilungen am Amtsgericht** sogar nur 7 %.

Aus den Freitextkommentaren:

- Häufig wird nicht -oder erst sehr spät- Bescheid gegeben, wenn nach einem Ausfall wieder problemlos gearbeitet werden kann.
- Manchmal geht es schnell, manchmal eben nicht...
- Die örtliche IT tut, was sie kann.
- vor Ort sehr gut, vom MJG eher mäßig
- Es sind auf gar keinen Fall die Schulenden oder die Betreuer*innen vor Ort, an denen es liegt!
- bemüht, aber oft klappt die Reparatur nicht sofort und nicht beim ersten Reparaturversuch. Stattdessen erhält man eine Email, dass ein Ticket behoben wäre, geändert hat sich aber nichts.
- IT-Mitarbeiter im Hause sind engagiert, können ja aber nur wenig ausrichten.

Einbindung der Mitarbeitenden in Verbesserungsprozesse



Ein sehr schlechtes Feedback erteilten die Befragten zuletzt den Beteiligungsmöglichkeiten bezüglich Programmverbesserungen. Auf die Frage, wie sie als Nutzer*innen ihren Einfluss auf die Verbesserung des Programmes bewerten würden, „etwa durch klare Meldewege im Hinblick auf „eingebaute“ Probleme oder Beteiligungsmöglichkeiten bezüglich der Frage, welche „Baustellen“ prioritär angegangen werden sollten“ konnten sich nur ca. 10 % zu einer positiven Antwort entscheiden. 33 % beurteilen die Beteiligungsmöglichkeiten als „schlecht“, 20 % als „sehr schlecht“.

In diesem Bereich ist bestehen zwischen den Gerichtsbarkeiten weniger Unterschiede Ein positives Feedback gaben auch in der Arbeitsgerichtsbarkeit nur knapp 20 %.

Aus den Freitextkommentaren:

- Gerade die Bedürfnisse der Fachgerichtsbarkeit werden idR hintan gestellt.
- sofern durch die GeFa möglich: sehr gut / sofern MJG oder andere: eher schlecht
- Die Meldewege sind mir klar, die Priorisierung nicht.
- Die "klaren" Meldewege sind komplexer als der Schaltplan eines Atomkraftwerks. Und die Folgen einer Meldung bestenfalls nicht spürbar.
- ich sehe nicht, dass die Nutzer irgendwelchen Einfluss auf die E-Akte haben, und wenn dann marginal
- Auf unsere Verbesserungsvorschläge wird kaum eingegangen, da "diese Änderungen nicht vorgesehen sind"
- vor einem Update sollten die Anwender einfach mal zu Rate gezogen werden

Vertrauen in das Ministerium für Justiz im Hinblick auf künftige Verbesserungen



Die vielfältigen Probleme, die sich aus den obigen Erhebungen ergeben, spiegeln sich zuletzt auch ersichtlich in dem Verhältnis der Befragten zu dem federführenden Ministerium für Justiz wieder. Ersichtlich nimmt das Vertrauen in die Steuerungsfunktion des Ministeriums derzeit erheblichen Schaden. Auf die Frage, wie stark das Vertrauen der Befragte im Hinblick auf den Willen und die Möglichkeiten des Ministeriums ist, die bestehenden Probleme anzugehen, konnten sich nur ca. 15 % zu einer positiven Antwort entscheiden. 27 % entschieden sich für eine neutrale Antwort, 31 % hatten nur „geringes“ Vertrauen, 22 % nur „sehr geringes“ Vertrauen.

Auszug aus den Freitextkommentaren:

- Bislang gab es auf Fehler/Problemmeldungen kein negatives Feedback. Ich glaube daran, dass das JuMi ebenfalls ein Interesse an der Verbesserung der Defizite hat. Besonders positiv finde ich, dass Defizite auch zugestanden werden.
- Es gibt einerseits die Tendenz Probleme zu beschönigen oder zu ignorieren, andererseits aber auch nur begrenzte Handlungsmöglichkeiten
- Ich fürchte, dass das Ministerium nicht auf Innovation setzt, sondern auf Digitalisierung von Papier / bekannter Prozesse.
- Was können die schon machen bei einem im Ansatz verfehlten Programm angesichts der hohen Kosten jedweder anderen Lösung.
- Es wird nicht der Eindruck vermittelt, dass die Probleme in ihrem gesamten Ausmaß gesehen werden. Die Betreuungsabteilung eines AGs nach dem anderen fährt gegen die Wand, mittlerweile sehenden Auges. Stattdessen gibt es Pressemitteilungen, wonach alles toll wird oder ist. Das ist eher frustrierend.
- Dem Programm wurde "sehenden Auges" zugestimmt, obwohl einige Schwierigkeiten (keine Schnittstelle zum Einlesen der Verwaltungsakten) bekannt waren. Somit ist auch mein Vertrauen für die Zukunft gering
- Der Wille ist sicher da, aber die Bereitschaft, auch die finanziellen Ressourcen bereitzustellen, um bestehende Probleme anzugehen, scheint ausbaufähig.
- Der Wille ist da. Die Möglichkeiten wohl auch. Aber sind dort auch Fachleute?
- Der Wille ist nach meiner Wahrnehmung groß, aber die Möglichkeiten sind teilweise etwas erschwert.
- Man hat das Gefühl, das Ministerium weiß nicht, wie wir arbeiten

Die Gesamtergebnisse im Volltext (ohne Freitextantworten) finden Sie hier:

https://www.neuerichter.de/fileadmin/user_upload/Umfrage_eAkte_Gesamtergebnis.pdf

Die nach Gerichtsbarkeiten bzw. Beschäftigten differenzierenden Teilergebnisse im Volltext (ohne Freitextantworten) finden Sie gesammelt zum Abruf hier:

<https://www.neuerichter.de/details/artikel/article/nrv-schleswig-holstein-stellt-ergebnisse-der-umfrage-zur-e-akte-vor-866>