

Potenziale und Grenzen der Apothekendigitalisierung – Eine qualitative Untersuchung der Akzeptanz von Informations- und Kommunikationstechnologien durch Apothekenpersonal



Katja Caspar (Universität Erfurt), Paula Stehr (LMU München)

Ausgangslage

- sinkende Anzahl von Apotheken (ABDA, 2021)
- steigender Versorgungsbedarf von multimorbiden Menschen durch Apotheken (Enste et al., 2020)
- Sicherstellung der flächendeckenden Gesundheitsversorgung durch Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in Apotheken (Fitte & Teuteberg, 2019)
- Einsatz von IKT abhängig von der Technologieakzeptanz durch Apothekenpersonal (Wills et al., 2008)

Theoretischer Hintergrund

- Technologieakzeptanz seitens der Leistungserbringer im Gesundheitswesen gering (Drescher & Marsden, 2011; Mertes & Liberatore, 2016)
- bisher keine theoriebasierte Untersuchung der Technologieakzeptanz von Apothekenpersonal
- Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT; Venkatesh et al., 2003) in der Technologieakzeptanzforschung im Kontext des Gesundheitswesens bewährt (Garavand et al., 2016; Hennington & Janz, 2007; Kijisanayotin et al., 2009)

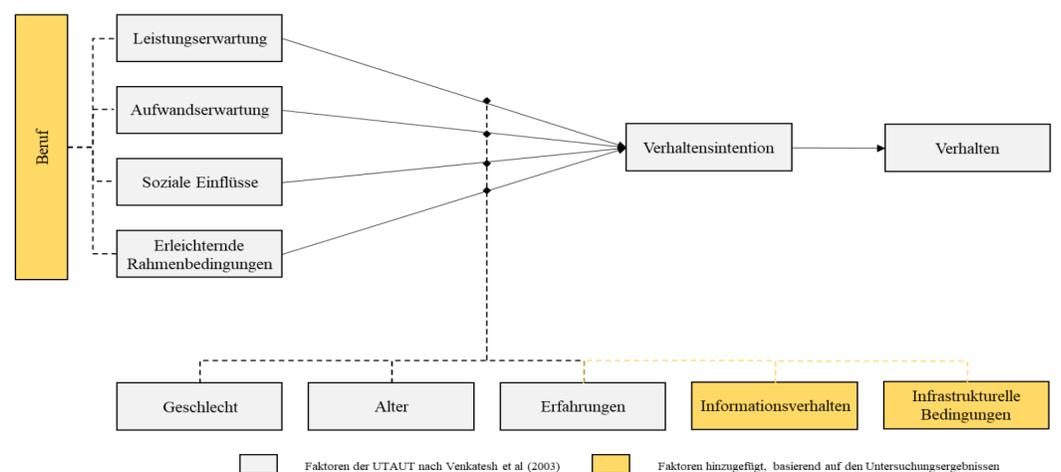
Erkenntnisinteresse

FF1: Welche Leistungserwartungen, Aufwandserwartungen, sozialen Einflüsse und erleichternden Rahmenbedingungen sind für die Akzeptanz von IKT bei pharmazeutischem und nicht-pharmazeutischem Personal relevant?
FF2: Inwiefern spielen weitere Faktoren über die UTAUT hinaus eine Rolle hinsichtlich der Akzeptanz von IKT?

Methode

- 11 teilstandardisierte Leitfadeninterviews mit Apothekenpersonal (Auswahlkriterien: Beruf und infrastrukturelle Gegebenheiten)
- Interviewleitfaden entlang der Kernelemente der UTAUT (Venkatesh et al., 2003), ergänzt durch offene Fragen, um explorativ Aspekte über die UTAUT hinaus identifizieren zu können
- Auswertung mittels inhaltlich-strukturierender Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018)

Modifizierte und erweiterte UTAUT für die kontextspezifische Technologieakzeptanz des angestellten Apothekenpersonals



Ergebnisse FF1:

- Identifikation von Leistungs- und Aufwandserwartungen nicht nur für das Apothekenpersonal, sondern auch für Apotheken als und zu versorgende Personen
- apothekeninterne und apothekenexterne erleichternde Rahmenbedingungen (bspw. personelle Ressourcen; apothekenorientierte Kommunikation seitens politischer Entscheidungsträger)
- sozialer Einfluss sowohl im beruflichen als auch privaten Umfeld, insbesondere mit in Apotheken oder im Gesundheitswesen tätigen Personen, sowie in sozialen Medien

Ergebnisse FF2:

- Freiwilligkeit der Nutzung bei angestelltem Apothekenpersonal nicht von Relevanz; *Beruf*, *Informationsverhalten* und *infrastrukturelle Bedingungen* als potenzielle Einflussfaktoren identifiziert
- insbesondere Apotheker*innen und PTA (*Beruf*) erwarten Aufwände in der patientenseitigen Anwendung von IKT und Qualität der pharmazeutischen Beratung
- sich selbstständig Informierende (*Informationsverhalten*) arbeiteten mit konkreteren Beispielen bzgl. der Determinanten, insbesondere der erleichternden Rahmenbedingungen (umfangreichere Informationen und Schulungsangebote zu neuen IKT und ggf. in diesem Zusammenhang auftretenden gesetzlichen Pflichten)
- positiver Einfluss von IKT auf Kommunikation mit Leistungserbringern und daraus resultierend auch auf Kundenbeziehung/-bindung v. a. im ländlichen Raum erwartet (*infrastrukturelle Bedingungen*)

Referenzen:

- ABDA (Hrsg.). (2021). Die Apotheke 2021: Zahlen, Daten, Fakten.
Drescher, F. & Marsden, N. (2011). Akzeptanz der elektronischen Gesundheitskarte im Feld-test [Acceptance of the electronic health card in a field study]. *Gesundheitswesen (Bundesverband der Ärzte des Öffentlichen Gesundheitsdienstes (Germany))*, 73(12), 835–842.
Enste, P., Merkel, S. & Hilbert, J. (2020). Apotheken im demografischen Wandel: Eine Analyse zur Zukunft der Apotheken in Westfalen-Lippe. *Institut Arbeit und Technik*.
Fitte, C. & Teuteberg, F. (2019). Ein Rezept für die Apotheke 2.0: Wie Informations- und Kommunikationstechnologie die intersektorale Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung stärken kann. *HDM Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 56(1), 223–240.
Garavand, A., Mohseni, M., Asadi, H., Etemadi, M., Moradi-Joo, M. & Moosavi, A. (2016). Factors influencing the adoption of health information technologies: a systematic re-view. *Electronic physician*, 8(8), 2713–2718.
Hennington, A. & Janz, B. D. (2007). Information Systems and Healthcare XVI: Physician Adoption of Electronic Medical Records: Applying the UTAUT Model in a Healthcare Context. *Communications of the Association for Information Systems*, 19.
Kijisanayotin, B., Pannarunothai, S. & Speedie, S. M. (2009). Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: applying the UTAUT model. *International Journal of Medical Informatics*, 78(6), 404–416.
Kuckartz, U. (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (4. Aufl.). *Grundlagentexte Methoden*. Beltz Juventa.
Mertes, A. & Liberatore, F. (2016). Herausforderungen der Digitalisierung im deutschen Gesundheitswesen am Beispiel der elektronischen Gesundheitskarte. In M. A. Pfann-stiel, P. Da-Cruz & H. Mehlich (Hrsg.), *Digitale Transformation von Dienstleistungen im Gesundheitswesen I: Impulse für die Versorgung* (S. 121–132). Springer Fachmedien Wiesbaden.
Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
Wills, M. J., El-Gayar, O. F. & Bennett, D. (2008). Examining Healthcare Professionals' acceptance of electronic medical records using UTAUT. *Issues In Information Systems*, 9(2), 396–401.