



Zentralinstitut  
kassenärztliche  
Versorgung

## Vogelperspektive: Was sagen die Nutzenden ... ?

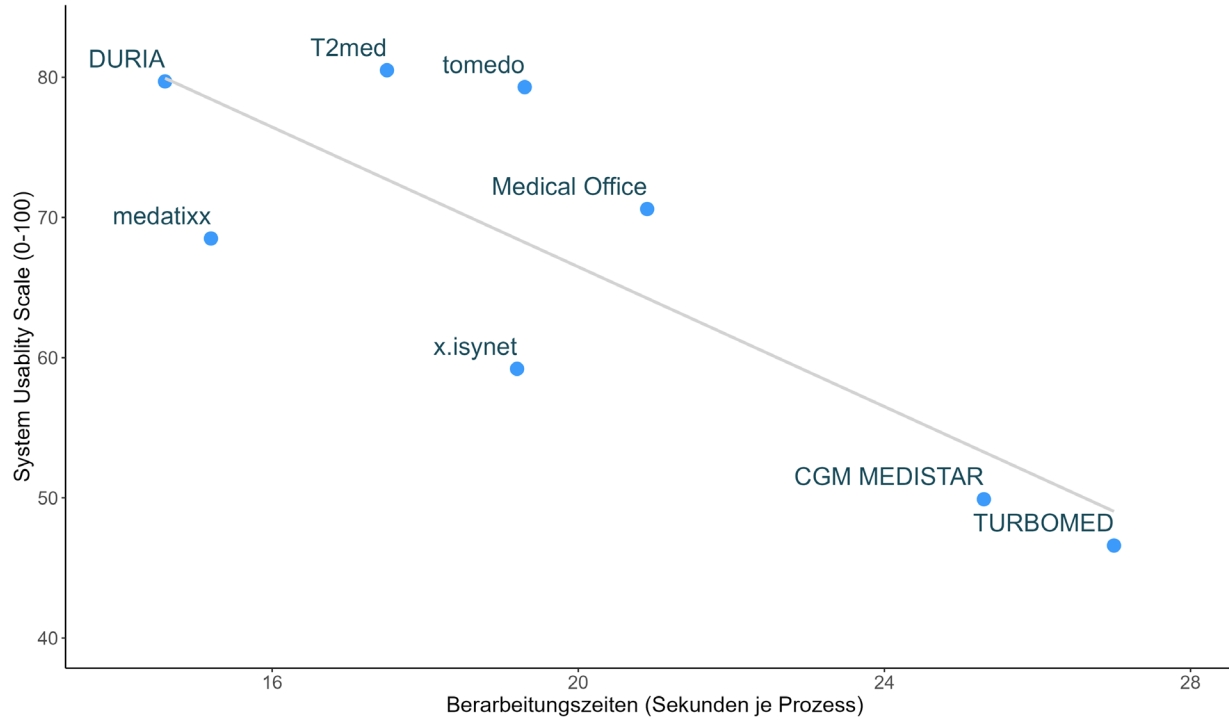
... über ihr Praxisverwaltungssystem (Und kann/sollte man ihnen glauben?)

Julian Schmied (Fachbereich Ökonomie)

## ● Drei Forschungsdesigns

	Offene Nutzerbefragung	Praxisinhaberbefragung („Invitations-only“)	Feldstudie „Performancemessung“
<b>Erhebungszeitraum</b>	März - April 2024	Mai - Juni 2025	September 2025 bis Januar 2026
<b>Anzahl Teilnehmende</b>	12,0 Tsd. Nutzende	3,5 Tsd. Praxen	74 Praxen
<b>Stichprobe</b>	Praxisinhaber/innen, angestellte Ärzt/-innen, Psychotherapeut/-innen, MFA	Praxisinhaber/-innen aus hausärztlichen, fachärztlichen und psychotherapeutischen Praxen	Praxisinhaber/innen und MFA aus haus- und fachärztlichen Praxen
<b>Anzahl untersuchter PVS</b>	40 (n>20)	30 (n>6)	8 (n>2)
<b>Sonstiges</b>	Mehrfachteilnahme durch Cookies unterdrückt; Ergebnisse u.a. veröffentlicht als wissenschaftliche Publikation	Ergebnisse veröffentlicht als Zi- Paper	Standardisiertes Testverfahren mit fiktiven Patienten in der Produktivumgebung; Pilotstudie KVNo; Wissenschaftliche Publikation in Vorbereitung

## ● Benutzerfreundlichkeit vs. Performancemessungen



Korrelationskoeffizient = 0,85

Datenquellen: Schmied et al. (2026): Effizienz und Schnelligkeit von Praxisverwaltungssystemen im ambulanten Sektor: Ergebnisse eines standardisierten Testverfahrens mit 74 ärztlichen Praxen in Deutschland. Bislang unveröffentlicht, Einreichung in Vorbereitung; Schmied et al. (2026): „Praxisverwaltungssysteme (PVS) in Praxen und MVZ: Eine Befragung zur Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit in 2025,“ Zi-Paper, Nr. 32.

## ● Weitere Ergebnisse

- Insgesamt immer noch hohe Unzufriedenheit und Wechselbereitschaft
- Wechselwunsch wegen mangelnder Nutzerfreundlichkeit bzw. Kundensupport oder zu hohe Lizenz- und Supportkosten
- Hohe Fehleranfälligkeit von Basisanwendungen, aber positiver Trend, z.B. nach PVS-Updates
- Datenmigration läuft in der Retrospektive zumeist besser als gedacht
- Wechseln lohnt sich (besonders zu gut bewerteten PVS)
- Das eingesetzte PVS wirkt sich messbar auf Leistungsbedarf und Patientenversorgung aus (vgl. Müller et al. 2026)

- [www.zi.de/service/pvs-monitoring](http://www.zi.de/service/pvs-monitoring)

A banner with a teal and blue background. On the left, a person's hand is shown holding a tablet. The text is in white. At the bottom right, there are navigation icons: a list icon, a left arrow, and a right arrow.

# Alle Zi-Analysen und Dashboards zu Praxisverwaltungssystemen (PVS) auf einen Blick

Hier geht's zur neuen Sonderseite mit unserem interaktiven PVS-Vergleichsportal

Mehr erfahren

## ● Kann man den Nutzenden glauben?

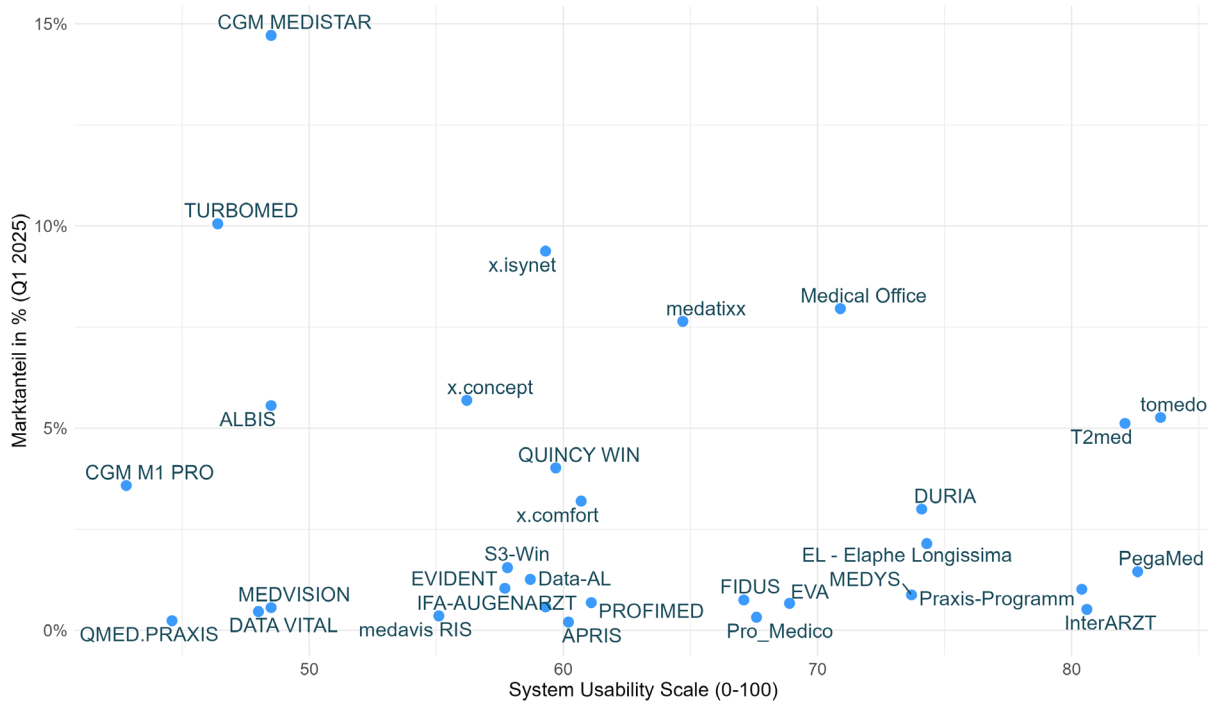
### **Kritikpunkte:**

- Kontext der Befragung
- Retrospektiv verzerrend
- Selektivität

### **Aber:**

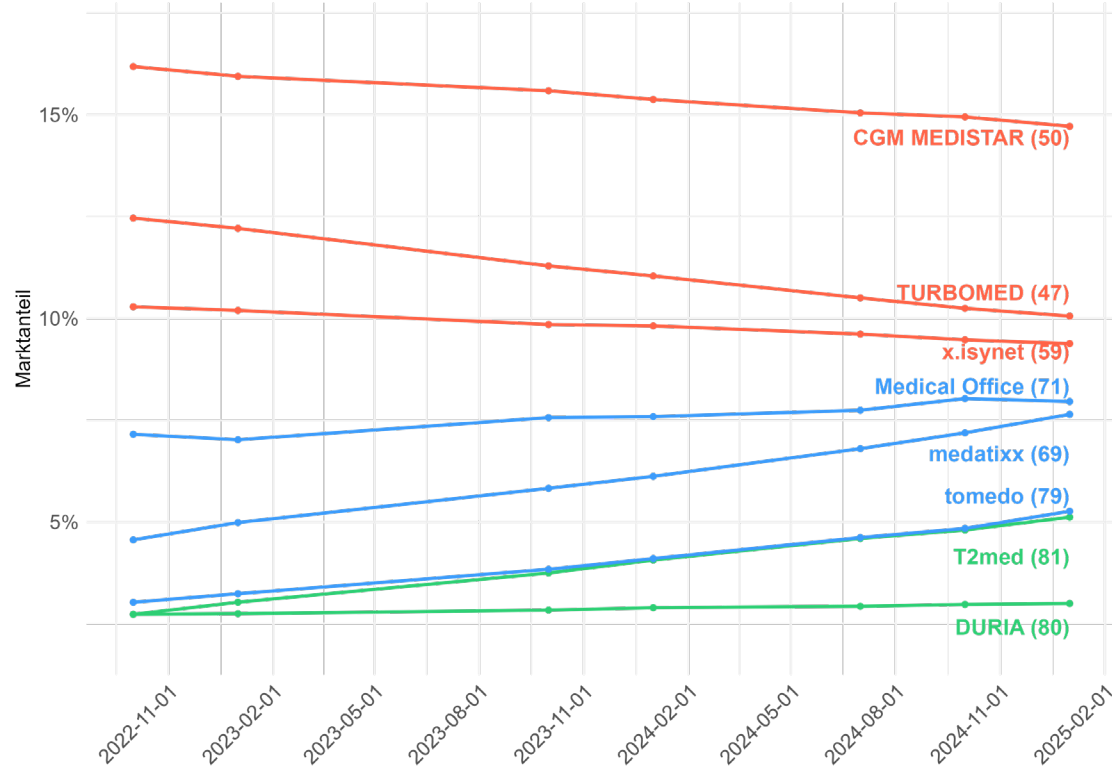
- Zufriedene und unzufriedene Nutzende nehmen an den Befragungen teil (innerhalb und zwischen den PVS)
- Konsistenz zwischen Befragungsjahren und Forschungsdesigns
- Konsistenz zwischen subjektiven und objektiven Bewertungen

## ● Soll man den Nutzenden glauben?



Datenquellen: Kassenärztliche Bundesvereinigung (2025): Installationsstatistiken von Praxisverwaltungssystemen; Müller et al (2024): Praxisverwaltungssysteme: Deutschlandweite Ergebnisse zu Usability, Nutzerzufriedenheit und Wechselbereitschaft aus 10.245 Bewertungen, "GMS Medizinische Informatik, Biometrie und Epidemiologie, p. 20, 2024;

## ● Soll man den Nutzenden glauben?



Hinweis: System Usability Scale (SUS) in Klammern, Rot: SUS < 69, Blau: SUS 69–79, Grün: SUS ≥ 80 Datenquellen: Kassenärztliche Bundesvereinigung (2025): Installationsstatistiken von Praxisverwaltungssystemen; Schmied et al. (2026): „Praxisverwaltungssysteme (PVS) in Praxen und MVZ: Eine Befragung zur Zufriedenheit und Leistungsfähigkeit in 2025,“ Zi-Paper, Nr. 32, 2026.

## ● Ausblick

- Was sagen die Nutzenden über ergänzende digitale Tools?
- Tiefergehende Dialog nötig, um Entscheidungen rund um den PVS-Wechsel noch besser zu fundieren



Zentralinstitut  
kassenärztliche  
Versorgung

**Kontakt**

Julian Schmied  
jschmied@zi.de

Zentralinstitut für die kassenärztliche Versorgung  
in der Bundesrepublik Deutschland  
Salzufer 8  
10587 Berlin

[www.zi.de](http://www.zi.de)