

E-Formulare

Assistent hilft ausfüllen

[22.07.2014] Intelligente Ausfüllassistenten lösen nach und nach die bislang eingesetzten PDF-Formulare ab. Antragsprozesse sind damit medienbruchfrei, zudem ist der Einsatz auf mobilen Endgeräten möglich.

Immer mehr Bürger nutzen privat sowie im Arbeitsalltag mobile Endgeräte. Damit beschaffen sie Informationen, buchen Services und bestellen Waren. Warum dann nicht auch Verwaltungsdienstleistungen, wie etwa die Anmeldung im Kindergarten, online über das Smartphone oder Tablet erledigen? Die Firma Form-Solutions ist seit dem Jahr 2000 einer der führenden Anbieter im Bereich Formular-Server-Systeme und hat sich mit elektronischen Formularen inklusive Transaktionsmöglichkeiten, wie Online-Senden, Vorabübertragung der Daten, Speichern sowie weiteren interaktiven Formularfunktionen am kommunalen Markt etabliert. Um die elektronische Verwaltung noch bürgerfreundlicher zu gestalten, fand im vergangenen Jahr ein Wandel statt. Der Weg führte weg von PDF- hin zu intelligenten HTML-Formularen. Diese intelligenten Ausfüllassistenten bergen neben der zusätzlichen mobilen Nutzung durch ein hinterlegtes responsives Layout viele nützliche Funktionen, die dem Bürger das Ausfüllen von komplexen Anträgen erleichtern und so die Datenqualität eingehender Formulare deutlich erhöhen.

Intuitiv durch den Antragsprozess

So ruft der Bürger nicht mehr, wie in der bekannten PDF-Welt, ein komplettes Formular auf, sondern wird durch hinterlegte Fachlogiken und Regeln intuitiv durch den Antragsprozess geleitet. Aufgrund der Intelligenz jedes Ausfüllassistenten findet das System heraus, welche Fragen der Bürger in seiner individuellen Situation benötigt und folglich zwingend ausfüllen muss. Unnötige Fragen und Felder entfallen und werden erst gar nicht angezeigt. Neben den hinterlegten Regeln und Abhängigkeiten wird der Bürger zusätzlich durch Auto-Vervollständigungs- und Übersetzungsfunktionen, integrierte Hilfetexte, automatische Berechnungen sowie ein benutzerfreundliches Anlagen-Handling unterstützt. Nachdem der Bürger das Formular ausgefüllt hat, übernimmt der Formular-Server die ermittelten Daten und füllt diese in das entsprechende Verwaltungsformular, welches dann direkt online gesendet, ausgedruckt oder per Vorabübertragung der Daten eingereicht werden kann.

Neben den einzelnen Applikationen aus den Themenbereichen Bewerbung, Mängelmeldung, Ideen- und Beschwerde-Management oder Bestellung von Personenstandsunterlagen werden nach und nach alle bekannten rund 3.000 PDF-Verlagsformulare für die öffentliche Verwaltung in HTML umgesetzt. Bislang sind es bereits 100 Formulare, die in Form von intelligenten Ausfüllassistenten zur Verfügung stehen. Neben den verfügbaren Verlagsassistenten haben die Verwaltungen zudem die Möglichkeit, mit nur wenigen Klicks eigene HTML-Assistenten zu erstellen. Die Einsatzszenarien solcher Formulare sind vielseitig und reichen über die Verwaltungsformularwelt hinaus. So können im Handumdrehen auch Umfragen oder Meinungsbilder zur Bürgerbefragung erstellt werden.

Die technischen Möglichkeiten sind gegeben

Mit der Verfügbarkeit von elektronischen Formularen im Rahmen des kommunalen Internet-Auftritts wird auch das Thema medienbruchfreie Antragsprozesse immer bedeutender und ist seit 2014, zumindest gedanklich, unabdingbar. Während automatisierte Prozesse in der freien Wirtschaft bereits den Arbeits- und Kundenalltag erleichtern, findet man diesen Ansatz heute leider noch viel zu selten in der öffentlichen

Verwaltung, obwohl die technischen Möglichkeiten bereits gegeben sind. So können elektronische Formulare und Ausfüllassistenten über Schnittstellenanbindungen an Drittanbieter wie beispielsweise Dokumenten-Management-, Archiv- und Workflow-Systeme oder Fachverfahrensanwendungen medienbruchfrei übergeben und weiterverarbeitet werden. Über die Anbindung und Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises werden diese Potenziale nicht nur für unterschriftsfreie, sondern auch für unterschriftspflichtige Antragsprozesse ausgeschöpft – ein Gewinn für Bürger und Verwaltung. Die technischen Möglichkeiten für eine moderne, bürgerorientierte Verwaltung sind bereits gegeben. Nun ist es an der Zeit, die internen Prozesse der öffentlichen Verwaltung zu betrachten und an die neuen technologischen Anforderungen und Erwartungen der Bürger anzupassen, also Schritt für Schritt in Richtung innovative Verwaltung zu gehen.

()

Dieser Beitrag ist in der Juli-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, E-Formulare, Mobile Government, Responsive Design