Interview

Intelligenz im Portal

[08.12.2014] Das Unternehmen Form-Solutions ist ein E-Government-Pionier. Mit Geschäftsführer Matthias Eisenblätter sprach Kommune21 über die Entwicklung vom ausfüllbaren Online-Formular hin zu dynamischen HTML-Applikationen und die Zukunft des PDF-Formats.

Herr Eisenblätter, seit bald 15 Jahren bietet Ihr Unternehmen den Kommunen und Behörden Formular-Server-Dienste an. Wie ist es Ihnen gelungen, in einem schwierigen Markt erfolgreich zu sein?

E-Government ist nicht nur eine technische Aufgabenstellung. Als einer der wenigen Anbieter haben wir immer eine konsequente Mischung aus Formular-Server-Technik und juristisch gepflegten Formularen und Applikationen angeboten. Wir haben uns immer mit den eigentlichen Bedürfnissen der Kunden auseinandergesetzt und daraus übertragbare Produkte abgeleitet, die so inzwischen bei rund 1.800 Behörden im Einsatz sind. Der dadurch eintretende Skalierungseffekt ermöglicht es uns, gute Applikationen zu günstigen Konditionen anzubieten. Damit haben wir den Nerv der preissensiblen kommunalen Kunden getroffen.

Wie hat sich der Markt seither entwickelt?

Die stetig steigenden Anforderungen an ein Formular-Server-System haben zu einer Marktbereinigung geführt. Nur noch wenige Anbieter entwickeln ihre Systeme zukunftsträchtig weiter. Gleichzeitig sind viele Behörden, die bislang statische PDF-Formulare von ihren Fachabteilungen fertigen ließen, den Anforderungen des E-Government-Gesetzes nicht mehr gewachsen und erwägen daher die Einführung eines professionellen Systems, das als langfristige Infrastrukturkomponente dienen kann.

Warum stehen nach so vielen Jahren der E-Government-Bemühungen Papierdokumente immer noch im Mittelpunkt des Verwaltungsakts?

Papierlos zu arbeiten ist eine große Herausforderung, insofern ist es nicht die reine Liebe zum Papier, die Verwaltungen hier zögern lässt. Hinzu kommt, dass E-Government in den vergangenen Jahren zu keinem Zeitpunkt eine wirklich dringliche Aufgabe war. Das führte dazu, dass viele Organisationen die Zügel etwas schleifen ließen und ihrem eigenen Ideal des One Stop Governments erheblich hinterherhängen.

Wird sich dies durch gesetzliche Vorgaben – Stichwort E-Government-Gesetz – ändern?

Auch wenn die bislang vorhandenen Regelungen des E-Government-Gesetzes kaum direkten Zwang auf unsere Kunden ausüben – es beflügelt auf jeden Fall das Nachdenken über die eigene Aufstellung im Bereich E-Government. Anders als seinerzeit bei der EU-Dienstleistungsrichtlinie herrscht hier allgemeine Zustimmung. Im Großen und Ganzen finden die Kommunen die Ziele richtig, die mit dem Gesetz verfolgt werden – auch wenn sich der eine oder andere dadurch sehr stark gefordert sieht. Gerade kleinere Kommunen haben hier eine schwierigere Ausgangslage.

Auf welchen Technologien basiert das Formular-Server-System von Form-Solutions?

Unser Antragsmanagement-System, das ja inzwischen viel mehr als ein reiner Formular-Server ist, wurde mit Java entwickelt und setzt auf dem JBOSS-Applikationsserver auf. Vereinzelt noch vorhandene PHP-

Administrationsoberflächen werden sukzessive ebenfalls durch moderne Java-Applikationen ersetzt. Zur Bürgerseite hin liefern wir die klassischen ausfüllbaren PDF-Formulare, mehr und mehr auch dynamische HTML-Applikationen.

„Es ist zwar nicht die Regel, aber es gibt schon etliche medienbruchfreie Transaktionen in den Kommunen.“
Welche Vor- und Nachteile hat das PDF-Format im Behördenalltag?

Die Erstellung ausfüllbarer PDF-Formulare wurde in den vergangenen Jahren immer einfacher. Viele Fachämter haben sich hier selbst als Autor versucht. Der Siegeszug von PDF als Formularformat kam unserer Ansicht nach dadurch ins Straucheln, dass immer weniger Bürger über eine nicht geeignete Browser-Konfiguration verfügen. Wer etwa die standardmäßig installierten PDF-Vorschau-Funktionalitäten von Browsern wie Google Chrome oder Firefox nutzt, kann ein PDF-Formular anschauen und ausdrucken, nicht aber ausfüllen. Und damit steht und fällt dann der ganze medienbruchfreie E-Government-Geschäftsprozess.

Wie beurteilen Sie die Zukunft des PDF-Formats – und welche Alternativen werden sich durchsetzen?

Für uns hat PDF seine Daseinsberechtigung als Formularformat noch längst nicht verloren. Einerseits ist PDF ein geeignetes Format zur Verteilung von Druckvorlagen – zumindest mittelfristig werden ja schließlich auch Papiervordrucke für die Antragsteller vorgehalten werden müssen. Andererseits eignet es sich auch gut als Quittungsdokument, zur Signaturvisualisierung, zum Ausdrucken, zur Visualisierung beim Sachbearbeiter und zur Archivierung. Für das Ausfüllen von Formularen im Internet ist PDF aber nicht mehr geeignet. Für diese Prozesse verwenden wir zeitgemäßes, browserunabhängiges, dynamisches HTML5.

Wie reagieren Sie auf den Trend, Verwaltungsleistungen mobil zu beantragen?

Hier muss ich klar sagen: Wir sind keine Freunde von Smartphone-Apps. Je eine App für unterschiedlichste Anträge, das ist nicht sinnvoll. Denn die Formulare, die wir in die Portale der Kommunen integrieren, funktionieren auch perfekt auf Smartphones. Mit HTML5, Responsive Design und den weiteren Technologien, die wir einsetzen, können die Formulare auf allen Endgeräten verwendet und auch die spezifischen Funktionalitäten wie GPS oder die Kamera genutzt werden.

Ein weiterer Trend sind Bürgerportale, in denen Bürger sich nach einer einmaligen Registrierung authentifizieren und dann Bürgerdienste nutzen sollen. Wie positionieren Sie sich diesbezüglich mit Ihrem Formular-Server?

Vor vier Jahren haben wir ein Produkt namens Bürger-Cockpit auf den Markt gebracht. Die Portallösung enthielt maßgeschneiderte Formular-Server-Applikationen, die Bürger konnten sich darüber registrieren, authentifizieren und Anträge stellen. Allerdings waren wir damit nicht ganz zufrieden. Denn es kann ja nicht das Ziel einer Kommune sein, zwei Portale zu betreiben. Deshalb haben wir jetzt ein Webservice Toolkit entwickelt, mit dem kommunale Websites zum E-Government-Service-Portal aufgewertet werden können. Damit steht für die Bürger ein einheitliches Portal mit durchgängigem Navigationskonzept zur Verfügung, über das die Verwaltungsdienstleistungen bis zur abschließenden Transaktion abgewickelt werden können.

Wenn Sie einen Blick in die Zukunft werfen, wann werden wir durchgängig medienbruchfreie Verwaltungsdienstleistungen nutzen können?

Es gibt ja schon etliche medienbruchfreie Transaktionen in den Kommunen. Das ist zwar noch nicht die Regel, ich sehe uns aber auf einem guten Weg. Mittlerweile ziehen wir hier auch mit den Anbietern von Fachverfahren an einem Strang und durch die Standardisierung ist alles viel einfacher geworden. Ein weiterer Trend ist, dass Metaformulare an Bedeutung gewinnen. Unterschiedliche Verwaltungsprozesse werden dem Bürger logisch einheitlich präsentiert. Damit können Formularassistenten die Bürger automatisch auf weitere notwendige oder mögliche Aktionen hinweisen. Dies wird durch Technologien der künstlichen Intelligenz ermöglicht. Insofern sehen wir optimistisch in die Zukunft.

()

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

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