

E-Formulare

Abwrackprämie für PDFs

[07.07.2016] Da zum Jahresende der letzte bedeutende Browser die Unterstützung für Plug-ins einstellt, stehen PDF-Eingabeformulare vor dem Aus. Eine Lösung für deren automatisierte Umstellung bietet die Firma cit.

Die Unterstützung für PDF-Plug-ins in Webbrowsern, beispielsweise das Adobe Acrobat PDF-Plug-in, schwindet dahin: Google Chrome hat die Unterstützung schon eingestellt, Firefox Mozilla hat die Funktionen zum Jahresende aufgekündigt und Microsofts Edge-Browser, der standardmäßig ab Windows 10 ausgeliefert wird, unterstützt von vornherein keine Browser-Plug-ins. Da auch mit Apples Safari immer wieder Probleme auftauchen, bleibt als Plattform für Browser-Plug-ins nur der Microsoft Internet Explorer übrig, dessen Marktanteil nach aktuellen Zahlen von statista bei rund 13 Prozent liegt. Doch was kümmert dieses technische Detail die öffentliche Verwaltung? Mit dem Ende des Adobe-PDF-Browser-Plug-ins stirbt auch das PDF-Formular zum elektronischen Ausfüllen von Anträgen oder zur sonstigen Datenerfassung im Browser. Jede Kommune oder Verwaltung, die den digitalen Zugang über die Verwendung von PDF-Eingabeformularen erschlossen hat, muss kurzfristig eine andere Lösung finden. Seit Längerem schon argumentieren viele Fachexperten, dass PDF-Formulare zur Dateneingabe nicht mehr zeitgemäß sind. Schon heute funktionieren sie auf Tablets und Smartphones nicht. Zum Ende des Jahres werden auch rund 90 Prozent der PC-Benutzer technisch nicht mehr in der Lage sein, PDF-Formulare im Browser zur Datenerfassung auszufüllen.

Abhilfe innerhalb weniger Wochen

Mit Blick auf das E-Government-Gesetz sollten einmal digital geöffnete Verfahren nicht wieder auf das Papierformat zurückfallen. Auch im Sinne der Bürgerorientierung wird keine moderne Kommune diesen technologischen Wandel verschlafen wollen. Für Verwaltungen, die bislang auf PDF-Eingabeformulare gesetzt haben, ist so ein massiver Handlungsbedarf entstanden. In den nächsten Monaten müssen sie ihre zahlreichen PDF-Eingabeformulare umstellen. Aus diesem Dilemma gibt es jedoch einen Ausweg, der zugleich einige vielversprechende Zukunftsperspektiven eröffnet. In einem schrittweisen Vorgehen lässt sich den betroffenen Kommunen innerhalb weniger Wochen helfen. In einem ersten Schritt können alle bestehenden PDF-Eingabeformulare über einen neuen, intelligenteren Mechanismus bereitgestellt werden. Dabei erkennt der Formular-Server, ob der Nutzer die PDF-Eingabeformulare im Browser ausfüllen kann oder nicht. Ist dies nicht der Fall, werden die Formulare nicht im Browser geöffnet, sondern kontrolliert vom Nutzer heruntergeladen, auf seinem PC ausgefüllt und wieder in den Vorgang hochgeladen. Diese Funktionalität wird von cit intelliForm in der Basisversion bereitgestellt und funktioniert mit allen PDF-Eingabeformularen gleich welcher Herkunft. Damit ist der digitale Zugang zunächst einmal gerettet.

Formularassistenten statt PDF-Eingabe

Dieser Workaround bietet zwar eine schnelle Lösung des Problems, ist aber nicht sehr elegant und sicher nicht auf Dauer empfehlenswert. Deshalb sollte sich diesem ersten Schritt ein zweiter anschließen. Dazu werden aus der Gesamtmenge der PDF-Eingabeformulare diejenigen selektiert, die häufig genutzt werden, das heißt, hinter denen hohe Fallzahlen stehen. Für diese PDF-Eingabeformulare werden dann so genannte Formularassistenten generiert, welche die PDF-Eingabe ersetzen. Formularassistenten führen

den Nutzer durch eine strukturierte Abfolge intuitiver Bearbeitungsmasken. Je nachdem, welche Angaben der Bürger macht, erkennt das assistentengestützte Formular, welche Felder überhaupt angezeigt werden müssen oder welche Schritte als nächstes zu unternehmen sind. Moderne Bedienelemente wie Auswahllisten, die Kalenderfunktion oder auch eine Karteneinbindung erleichtern zudem das Ausfüllen und senken die Fehlerquote. So erlauben Formularassistenten eine mediengerechte Erfassung der Daten im PC-Browser, auf dem Tablet oder dem Smartphone. Die Umwandlung der PDF-Eingabeformulare in Formularassistenten kann weitgehend automatisiert erfolgen. Dafür ist es unerheblich, wie die PDF-Formulare entstanden sind oder mit welchem Formular-Server sie in der Vergangenheit verwaltet wurden. Die bestehenden PDF-Formulare werden von einem speziellen Konvertierungstool eingelesen. Dabei werden die Formularbestandteile in ein logisches Modell für Eingaben übersetzt, das etwa Eingabefelder, Feldbeschriftungen oder Hilfetexte enthält. Das Modell kann dann manuell optimiert werden. So werden beispielsweise wiederkehrende Felder über mehrere Seiten hinweg zusammengefasst, die Reihenfolge und Gruppierung von Eingaben verbessert oder erklärende Hinweise und Validierungen ergänzt. Anschließend wird mit einem Knopfdruck der Formularassistent aus dem Modell heraus generiert. Mit etwas Übung können so selbst komplexere, mehrseitige Formulare in wenigen Minuten in moderne Formularassistenten umgewandelt werden.

Service für betroffene Kommunen

Ganz nebenbei entstehen dabei deutliche Mehrwerte. Zum einen werden die Bürger die HTML5-basierten Assistenten schätzen, weil sie funktional und intuitiv einfach zu bedienen sind und problemlos auf Tablets und Smartphones funktionieren. Zudem kann die Qualität der Eingaben und Anträge durch weiterführende Validierungen und erklärende Elemente deutlich gesteigert werden. Zusätzlich lassen sich im Assistenten auch für die Bearbeitung erforderliche Belege, Nachweise oder Dokumente sehr einfach hochladen. Kombiniert man dies nun noch mit den Modulen für E-Payment, eID sowie Fall- und Anliegen-Management, können aus einfachen PDF-Eingabeformularen umfassende E-Government-Lösungen werden. Für betroffene Kommunen bietet cit einen entsprechenden Service an. Auf Wunsch analysiert das Unternehmen für Verwaltungen eine Auswahl von bis zu drei Formularen und ermittelt den Umstellungsaufwand. Beim Kauf der Formularassistententechnologie nimmt cit dann den alten Formular-Server in Zahlung. Interessierte Kommunen finden ein entsprechendes Angebot auf der cit-Website.

()

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

Stichwörter: Dokumenten-Management, E-Formulare