

Online-Formulare

Lessons Learned

[19.04.2024] Aus der Erfahrung bei der Entwicklung und Pflege von mehr als 500 OZG-Formularen sowie deren Bereitstellung und Prozessintegration für Hunderte kommunale Verwaltungen lassen sich sechs fundamentale Erkenntnisse ziehen.

Das Unternehmen S-Management Services entwickelt und pflegt Tausende von Online-Formularen für die Sparkassenfinanzgruppe und bietet mit seinem Full-Service-Katalog aus rund 500 Online-Formularen für die öffentliche Verwaltung die Basis für eine schnelle und vollständige Umsetzung der OZG-2.0-Vorgaben in Kommunen. Der Partner akdb.digitalfabriX stellt diese Online-Formulare integriert in seine Workflow-Lösung und Fachverfahren allen Kommunen in Bayern bereit. Zahlreiche Projekte haben den beiden Unternehmen wichtige Erkenntnisse geliefert, worauf es beim Formular-Management ankommt.

So ist etwa die Vereinheitlichung von Formularen und der entsprechenden Online-Formularassistenten von entscheidender Bedeutung und muss sich über die drei Facetten Bausteinkonzept, User Experience und Integration erstrecken. Die Definition wiederkehrender Bausteine ermöglicht nicht nur mehr Effizienz bei der Erstellung, sondern bildet auch die Basis für eine verlässliche Pflege. So konnte die Einführung eines dritten Geschlechts mit wenigen Schritten in Hunderten von Formularen auf einmal umgesetzt werden.

Automatisierte Verwaltung und Pflege

Für die Bürgerinnen und Bürger spiegelt sich diese Vereinheitlichung in einem hohen Wiedererkennungswert wider: Gleiche Daten werden immer wieder in der gleichen Form und mit dem gleichen Bedienkonzept erfasst. Das erzeugt Intuitivität und schafft Vertrauen bei den Nutzenden. Als dritte Facette ist eine Standardisierung bei der Weitergabe der erfassten Informationen notwendig. Hier empfiehlt sich eine zentrale Unterstützung der modernen XStandards der öffentlichen Verwaltung. Fünf Online-Formulare kann man noch manuell verwalten, 500 sicher nicht. Dafür braucht es eine Formular-Management-Plattform, welche die Verwaltung und Pflege weitgehend automatisieren kann. Dazu gehört beispielsweise das automatische Propagieren von Änderungen über alle Ebenen hinweg. Ändert sich das Logo einer Kommune, die Anschrift eines Amtes oder auch nur die Farbgebung der Webseiten, möchte man dies nicht in einzelnen Formularen anpassen müssen. Gleiches gilt für Gesetzesänderungen oder andere verwaltungsrechtliche Vorgaben. Dazu muss die Plattform nicht nur das oben genannte Bausteinkonzept unterstützen, sondern auch über leistungsstarke Filter und Suchfunktionen verfügen, um Formularfragmente zu finden, die einer Änderung bedürfen. S-Management Services nutzt als Plattform das Produkt cit intelliForm.

Formularassistenten vereinfachen die Datenerfassung

Ein bestehendes Papierformular einfach nur digital umzusetzen, ist nicht zielführend – zumindest für komplexere oder viel genutzte Formulare. Moderne Formularassistenten erlauben eine deutlich einfachere Datenerfassung im Dialog, können abhängig von den Eingaben nicht relevante Formularbestandteile ausblenden, Plausibilitäten prüfen, umfangreiche Hilfetexte und Erläuterungen einblenden und vieles mehr. Zukünftig werden hier verstärkt auch KI-basierte Unterstützungen Einzug halten und den Nutzenden noch sehr viel mehr Komfort bieten. Ein digitales Formular ist also viel mehr als nur ein PDF. Dennoch ist zu Dokumentations- und Ablagezwecken oft ein PDF gewünscht, das die erfassten Antragsdaten

rechtssicher zusammenfasst und optisch ansprechend aufbereitet. Insofern ist es wichtig, bei der benutzerfreundlichen Umsetzung nicht vom PDF aus zu denken, das PDF aber als Ausgabeformat mitzudenken. Auch hier gilt es, den oben genannten Bausteinansatz umzusetzen.

Nahtlose Übernahme und Zuordnung

Ist ein Antrag – dank eines modernen Formularassistenten – vollständig und korrekt eingegangen, müssen die Daten an ein Fachverfahren übertragen werden oder der Antrag in ein allgemeines Antragsmanagement Eingang finden. Im Falle der akdb.digitalfabriX sind dies die eigenen Fachverfahren und für die Anträge ohne dediziertes Fachverfahren die Workflow-Komponente komXflow und das Dokumenten-Management-System komXwork. Dort können Prozesse transparent, agil und flexibel anpassbar mit BPMN-Prozessmodellierung abgebildet werden. So sind eine nahtlose Übernahme der digital eingehenden Anträge und die automatisierte Zuordnung zu den richtigen Ansprechpartnern, Prozessen und Vorgängen möglich. Die genutzte Plattform sollte bereits über eine Anbindung der verschiedenen Benutzerkonten zur Identifizierung und Authentifizierung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Organisationen verfügen und in den Portalverbund integriert werden können. Zudem sollten bekannte Hürden und Herausforderungen, wie E-Payment, Responsivität und Barrierearmut durchgängig gelöst sein.

Zentrales Element der digitalen Verwaltung

Neben der technischen Dimension ist Formular-Management vor allem eine Herausforderung in den Bereichen Organisation, Prozessoptimierung und Change Management und in erster Linie ein Team-Sport. Es braucht ein Zusammenspiel von Praktikern und Experten für Recht, Verwaltungsprozesse, Kommunikationsdesign und Technik. Wer das volle Potenzial der Digitalisierung nutzen möchte, wird auch interne Prozesse und organisatorische Verantwortlichkeiten überdenken müssen. Eine Vielzahl von Antragsverfahren, die heute noch manuell bearbeitet werden, ist technisch ohne Probleme vollständig automatisierbar – und hier liegt ein enormes Entlastungspotenzial für die öffentliche Verwaltung. Auch wenn es seine Form und sein Aussehen drastisch ändert, so bleibt das Formular ein zentrales Element in der digitalen Verwaltung, stellt es doch letztlich gebündelt den Antrag des Bürgers dar. Für die Digitalisierung gibt es nun für kommunale Verwaltungen zwei denkbare Wege: Erstens, sich mit einer leistungsstarken Plattform, dem technischen und fachlichen Know-how sowie den entsprechenden personellen Kapazitäten selbst auf den Weg zu machen. Oder zweitens, quasi als Abkürzung, das Formular-Management in die Hände von Profis zu legen und als Service zu beziehen.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe April 2024 von Kommune21 im Schwerpunkt Online-Formulare erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Dokumenten-Management, akdb.digitalfabriX, cit intelliForm, komXflow, komXwork