

Wie Sie Ihre Formulare für die nächste Dekade fit machen

Fragen - Erfahrungen - Empfehlungen

Wien, 7. November 2019

Marvin Behrendt MSc. MBA

Grundsätzliche Fragen

Digitalisierung von Formularen?
Für die nächste Dekade?
Besteht Handlungsbedarf?

Digitalisierung von Formularen eine Diskrepanz?

Digitalisierung

- ... ständige Weiterentwicklung
- ... Maßstab „Monate“
- ... Fokus Technik

Formulare

- ... weitgehend statisch
- ... Maßstab „Jahrzehnte“
- ... Fokus Inhalt

1 EU-Passbild

Hinweis:
35 mm breit x 45 mm hoch
<http://www.passbildstellen.at>

Bitte unterschreiben Sie hier! 2
Bitte kreuzen Sie alles an, was für Sie zutrifft.
Sie müssen auf jeden Fall die gelben/grauen Felder ausfüllen.
Das Datum bitte im Format TT.MM.JJJJ (zum Beispiel 31.12.2000) eingeben.
Im Antrag steht immer nur die männliche Form. Es sind aber immer Frauen und Männer gemeint.

An 3 Abgegeben am:
durch: persönlich gesetzlichen Vertreter
 Fingerabdrücke von ö. Vertretungsbehörde abgenommen:
 ja nein
 Eingabgebühr entrichtet
Bei: **Nein, von der Behörde zu entrichten**
(Hier dürfen Sie nichts hinschreiben!)

**ANTRAG AUF ERTEILUNG EINES AUFENTHALTSTITELS
„ROT-WEISS-ROT - KARTE“**

gem. § 41 Abs. 1 NAG (Besonders Hochqualifizierte)
 gem. § 41 Abs. 2 Z 1 NAG (Fachkraft im Mangelberuf)
 gem. § 41 Abs. 2 Z 2 NAG (Sonstige Schlüsselkraft)
 gem. § 41 Abs. 2 Z 3 NAG (Studienabsolvent als Schlüsselkraft)
 gem. § 41 Abs. 2 Z 4 NAG (selbständige Schlüsselkraft)
 gem. § 41 Abs. 2 Z 5 NAG (Start-Up-Unternehmer)

A. Ich stelle einen 4 Erstantrag
 5 Zweckänderungsantrag
 6 Verlängerungsantrag/Zweckänderungsantrag

B. Antragsteller

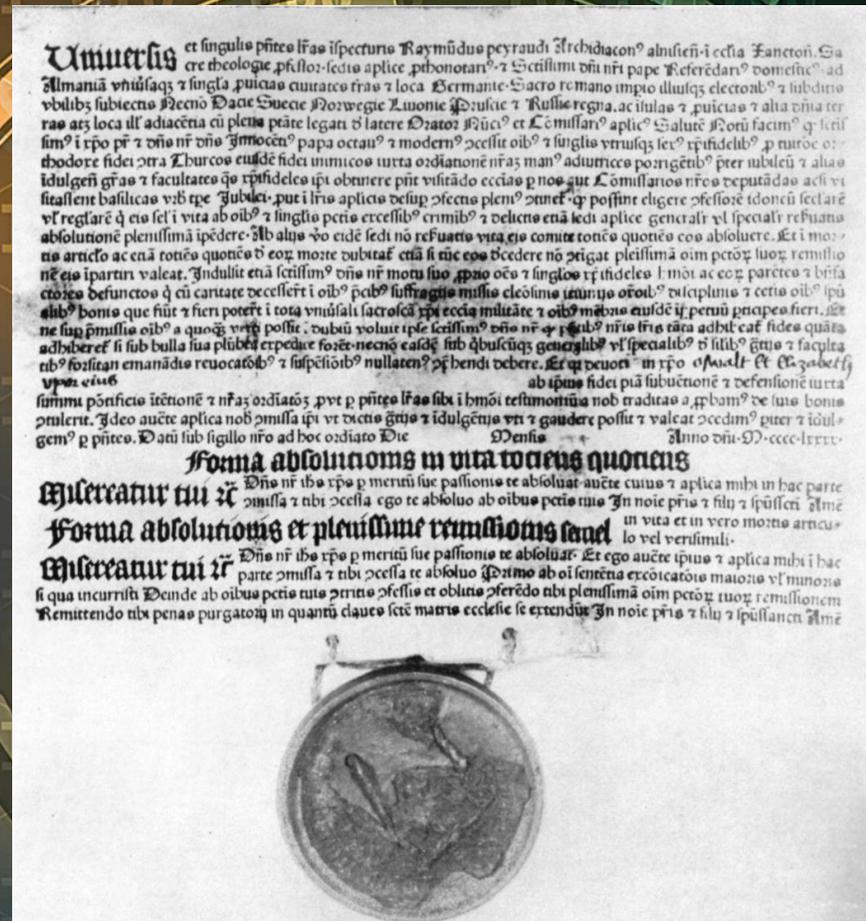
7 Familienname(n)		8 Höhere Familiennamen	
9 Vorname(n)			
10 Geburtsdatum	11 Geburtsstaat	12 Geburtsort	
13 Familienstand		16 Verheiratet/ Auflösung der EP durch Tod	
<input type="checkbox"/> Ledig	<input type="checkbox"/> Verheiratet/ EP	<input type="checkbox"/> Geschieden/ aufgelöste EP	<input type="checkbox"/> Verheiratet/ Auflösung der EP durch Tod
17 Sozialversicherungsnummer		18 Geschlecht	19 weiblich
		<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> weiblich

Formular-Nr. 11 § 41 Abs. 1 und 2 NAG Seite 1 von 11

Digitalisierung von Formularen eine Diskrepanz?

Nein,
für Formulare wurde seit jeher
die jeweils fortschrittlichste
Technologie genutzt.

Aber,
wichtig ist es langlebige Technologien
und Ansätze einzusetzen. Vor allem:
Keine technischen Lösungen
um der Technik willen!



Ablaßbrief des Raimundus Peraudi für einen Oswalt und seine
Gattin Elisabeth, 1490, gedruckt von Michael Greyff, Reutlingen
https://www.zobodat.at/pdf/JOM_114a_0105-0116.pdf

Langfristige digitale Formularbestände?

Es ist möglich:

- Land Salzburg seit 2000 – ca. 150 Formulare
- Stadt Graz seit 2004 – ca. 80 Formulare
- Liechtensteinische Landesverwaltung seit 2008 - ca. 350 Formulare
- Kanton Zug seit 2010 – ca. 170 Formulare
- Kanton Schaffhausen seit 2014 – ca. 80 Formulare
- Österreichische Sozialversicherung (SVC) seit 2017 – ca. 450 Formulare
- BMBWF seit 2018 – ca. 70 Formulare

In dieser Zeit war **keinen Technologiewechsel**
und **kein neuer Aufbau** des Formularbestandes notwendig!
(und wird es auch zukünftig nicht sein)

Welche Bedeutung haben Formulare für Ihre Organisation?

Welchen Zweck erfüllen Ihre Formulare?

- zur Information (Formblätter)
- zur Datenerfassung
 - Anträge
 - Meldungen

Wie viele Geschäftsarten und –fälle haben Sie?



Legende
rot: Handlungsbedarf

Wo stehen Sie heute?

Technologie

- Papier-Formulare
- Offline-Formulare (PDF, Word, Excel, ...)
- Online-Formulare
- Portalanwendungen mit Formularen

Organisation

- Kennen Sie Ihren Formularbestand?
- Ist Ihr Formularwesen zentralisiert?

Strategisches Commitment

- Bürgerfreundlichkeit
 - Moderne effiziente Verwaltungsprozesse
 - Rechtliche Konformität
 - Normenkonform
- E-Government ist Chefsache

Legende
rot: Handlungsbedarf

Formulare im E-Government

Wichtiger Baustein einer E-Government Infrastruktur

Formulare sind ein Baustein 1/2



Liferay DXP

Persönliches Dashboard Verfahren Dashboard Suchen

AFS-Verfahrensdashboard

Aktuell Archiv

Sortieren nach Frist Anzeigen Offen oder in Arbeit

Firma B (V KOS 009) - V KOS 009/19 Keine Frist

Formular Firma A Absenden Firma B Ausfüllen	01.10.2019 - kein Ablaufdatum	Neu
TESTUser3#4 user5 23.10.2019 08:59	In Arbeit	Löschen
TESTUser 4#5 user6 23.10.2019 09:04	In Arbeit	Löschen
ID: #9 user9 25.10.2019 01:12	In Arbeit	Löschen
ID: Wolfe11 user3 28.10.2019 08:13	In Arbeit	Löschen

Personendaten

Eingabe Kontrolle Abschluss

Bitte beachten Sie * Feld muss ausgefüllt sein Hinweise zum Verfahren / Formular Fehlerhinweis Mobil

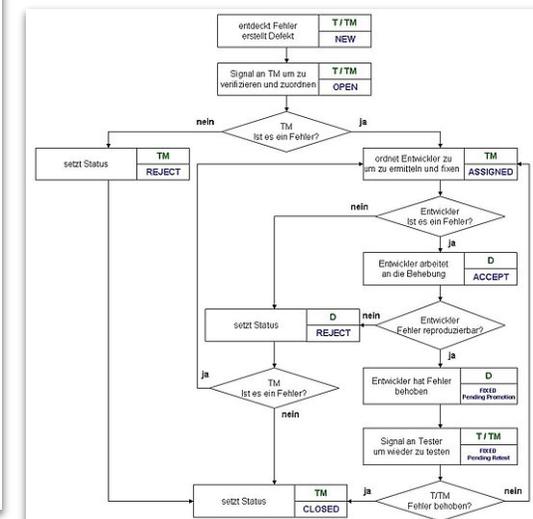
Schritt 1 von 1

Geburtsname	Nachname	Geburtsdatum (tt.mm.jjjj)	Malladresse	Funktion/Rolle	Auswahl
+ []					<input type="checkbox"/>
+ []					<input type="checkbox"/>
+ []					<input type="checkbox"/>
+ []					<input type="checkbox"/>
+ []					<input type="checkbox"/>

1 Weitere hinzufügen Sie müssen mindestens 1 Block und können maximal 99 Blöcke befüllen
Ausgewählte Zeilen löschen Daten aus CSV-Datei laden Sortieren und Filtern

Zwischenspeichern Daten laden Weiter Abbrechen

AFS - D_TABELLEN



Formulare sind ein Baustein 2/2



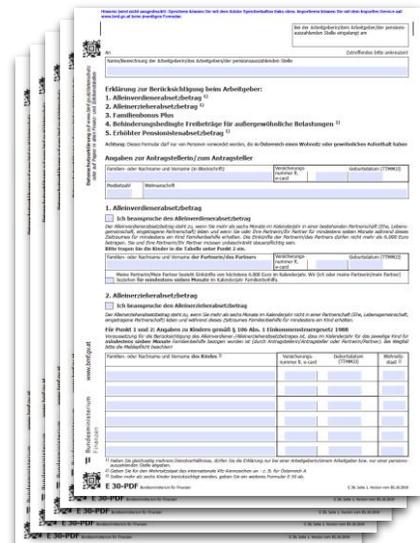
Empfehlung:
Breite vor Tiefe!

Aufbau eines Online-Formularbestandes aber wie?

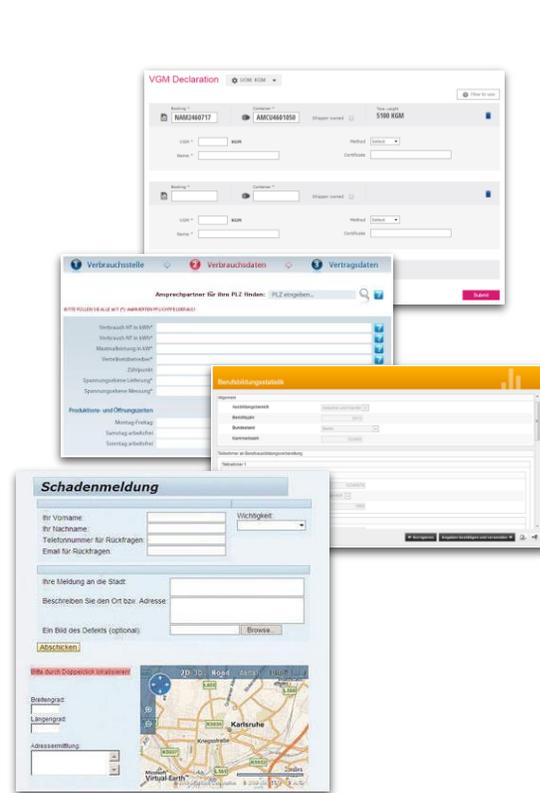
Empfehlungen für eine zukunftsichere Ansätze

Zukunftssicherer Formularbestand 1/3

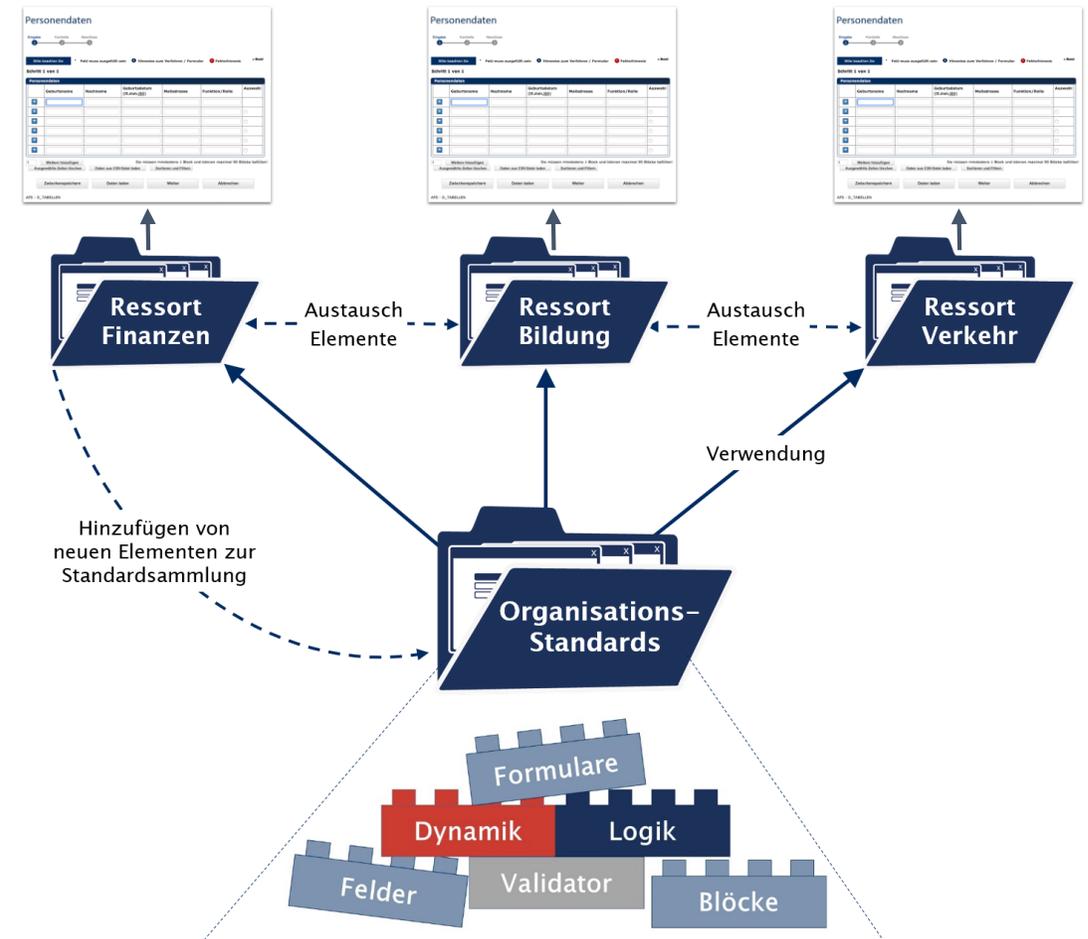
PDF- und individuelle Online-Lösungen versus Baustein-Prinzip



Ausfüllbare PDF-Formulare



Individuell programmierte Lösungen



Baustein-Prinzip und Formulsammlungen

Zukunftssicherer Formularbestand 2/3

Single Source



AFORMSOLUTION
formserver



Zukunftssicherer Formularbestand 3/3

Apps statt Formularen – Hype oder langfristige Lösung?

Apps sind „cool“ und bieten Vorteile

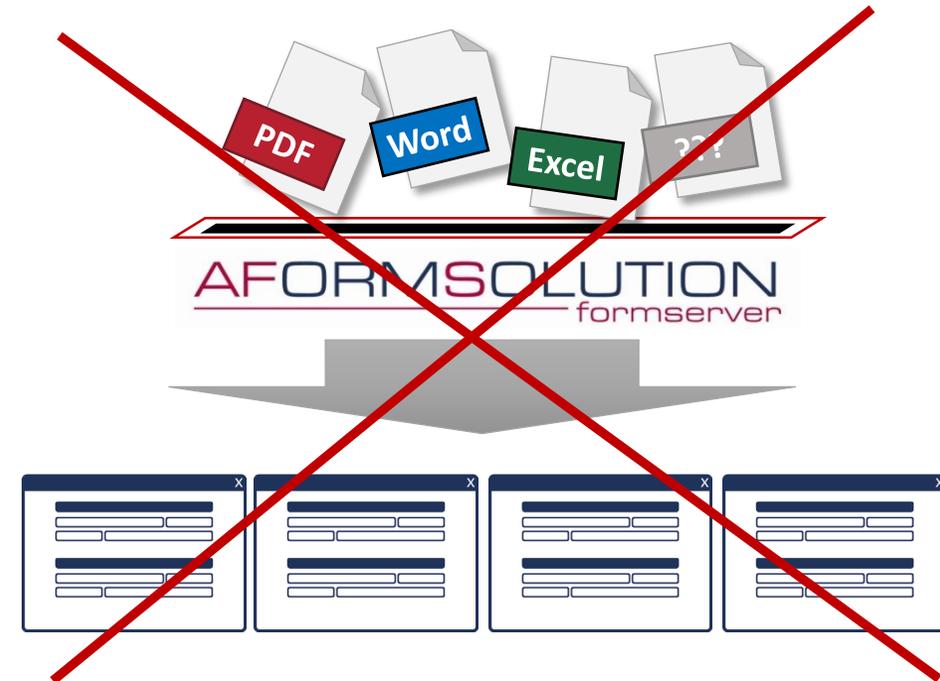
- Unterstützung von Hardware (Foto, Biometrie, ...)
- „state of the art“ Userinterface

Apps sind aufwändig in Realisierung und Wartung

- Individualentwicklung
- Zumindest zwei Plattformen (iOS, Android)
- Wartungsintensiv

Formularanalyse

Empfehlungen für die
Transformation



Formularanalyse - Themenbereiche

Prozess

- Interne Zuständigkeit
- Kunde / Ausfüllprozess
- Einbettung in CMS/Portal
- Verwandte Formulare/Geschäftsfälle

Identität

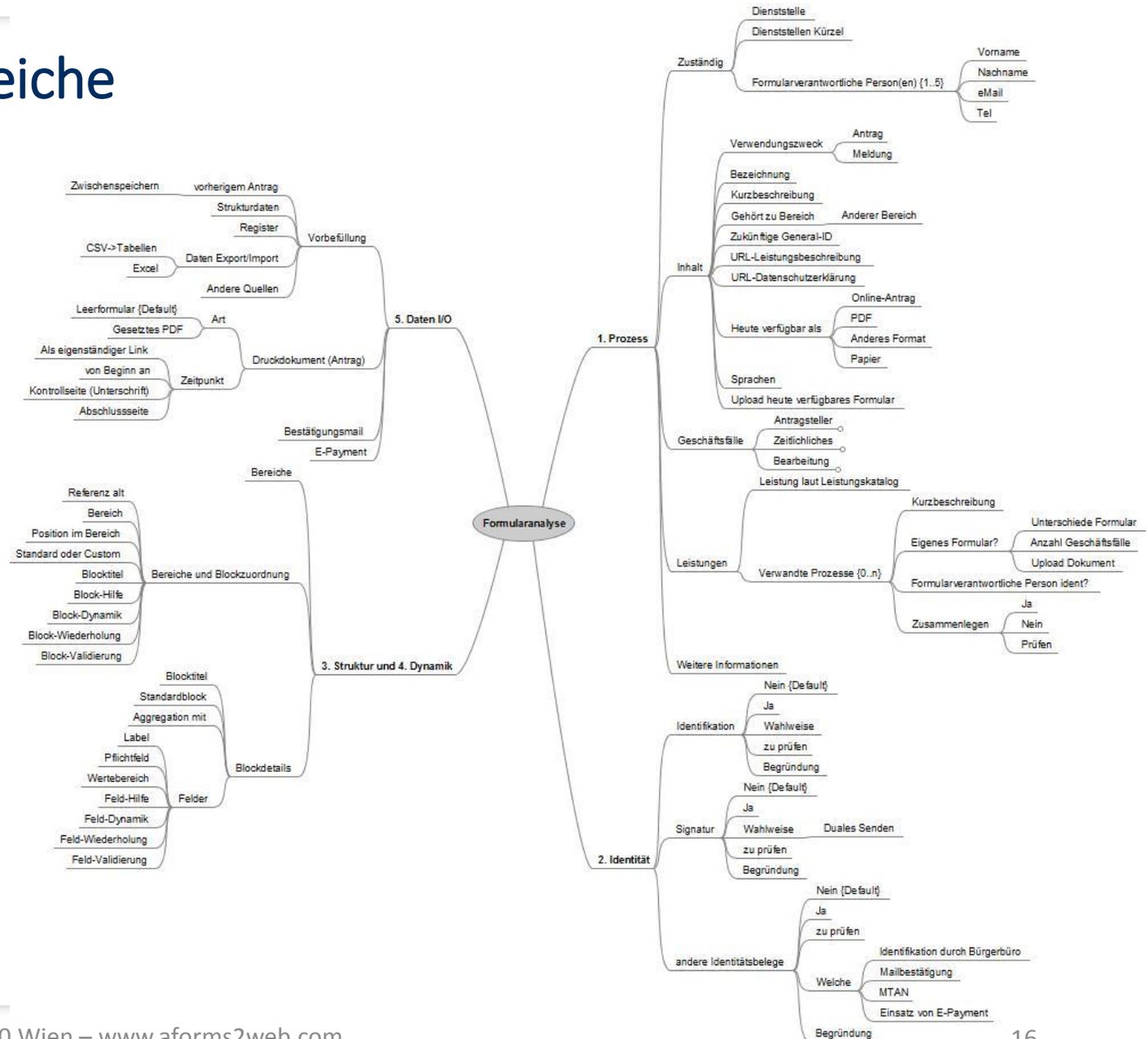
- Identifikation (Stufe)
- Signatur

Struktur und Dynamik

- Organisations-Standards (Bausteine)
- Aufbau des Formulars
- Dynamik und Validierung

Daten I/O

- Quellen
- Ziele
- Druckdokumente



Formularanalyse - Vorgehen

- Strukturierter und vollständiger Fragenkatalog
- vom Überblick zum Detail
- mit Beschreibungen der Optionen / Konsequenzen
- ggf. individualisiert nach Zielvorgaben (des Auftraggebers)

Analyseformular E-Government GRAZ

Test

1 2 3 4 5 6 7
 Einstiegseite Prozess Identität Struktur & Dynamik In- & Output Kontrolle Abschluss

Informationen zum Formular

Verwendungszweck

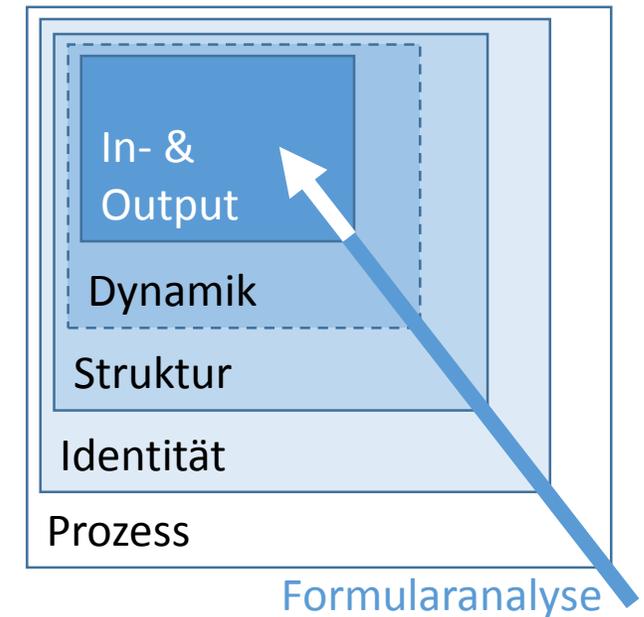
Titel (Bezeichnung)

Untertitel

Kurzbeschreibung

Hinweis
 Der Untertitel eines E-Formulars ist ein optionaler Bestandteil des Formulkopfs. Er kann dazu genutzt werden auch Begriffe aus Rechtsgrundlagen bzw. andere Fachbegriffe in der Benennung sichtbar zu machen. Er kann hilfreich sein, um längere Benennungen eines Verfahrensgegenstands auszudrücken. In diesem Fall ist der Formulartitel eine alltagssprachliche Kurzfassung und im Untertitel wird der komplette Verfahrensgegenstand genannt.

Gehört zu dem Bereich



Vor und nach der Formularanalyse – Change-Management



Information betroffener Fach- & Leitungspersonen

Transformation von selbst zu pflegenden Offline-Formularen zu zentral erstellten und gewarteten Online-Formularen kann Widerstand in den Bereichen auslösen. Daher werden vor der Umsetzung die Vorteile und Potentiale der Online-Dienstleistungen erläutert.

Verständnis des Verwaltungsprozesses & Planung der Transformation Papier → Online-Formular

Analyse mit Formularverantwortlicher Person von Dynamisierung, Zusammenlegung, Eingabevalidierung, Businesslogik, Beilagen, Abschluss, Ausdruckdokument, Potentiale für die Datenanbindung.

Initiale Version des Formulars

Entsprechend der erhobenen Online-Formularskizze wird in sehr kurzer Zeit (wenige Tage) eine initiale, voll funktionstüchtige Version des Online-Formulars dem Fachbereich zur Ansicht bereitgestellt.

Iterative Fertigstellung

Mit der fachlich zuständigen Person wird das Online-Formular immer weiter verbessert. Es ist vorgesehen, dass...

- der Fachbereich Anpassungen & Verbesserungen einfordert.
- nicht alle fachlichen Ausführungen sofort verstanden wurden.

Mut zur „Beta“-Version



BETA This is a trial service. Your [feedback](#) will help us to improve it.

<https://www.gov.uk/help/beta>

GOV.UK

[Home](#)

Beta on GOV.UK

The 'beta' label means you're looking at the first version of a new service or web page.

Beta services

GOV.UK regularly launches new or redesigned digital services. During the beta phase services are continually tested and improved.

The beta label is displayed on a new service to show it's being tested - it may not work for everyone.

Redesigned services should be easier to use than the services they replace.

Sometimes a beta service will be available at the same time as an older, existing service - you can choose which one to use.

Successful beta services eventually become 'live' and replace any older services that perform the same task.

Wartung und Weiterentwicklung des Formularbestandes

Weiterentwicklung – im Kleinen: Online-Formulare optimieren

- Benutzerfeedback ernst nehmen (Kritikfähigkeit)
- Benutzerverhalten in Formularen analysieren
 - Fehlermeldungen
 - Hilfe-Aufrufe
 - Ausfüllzeit je Seite
 - Abbrüche
 - ...
- mit Fachbereich Verbesserungen erarbeiten

5. Eingabeseiten

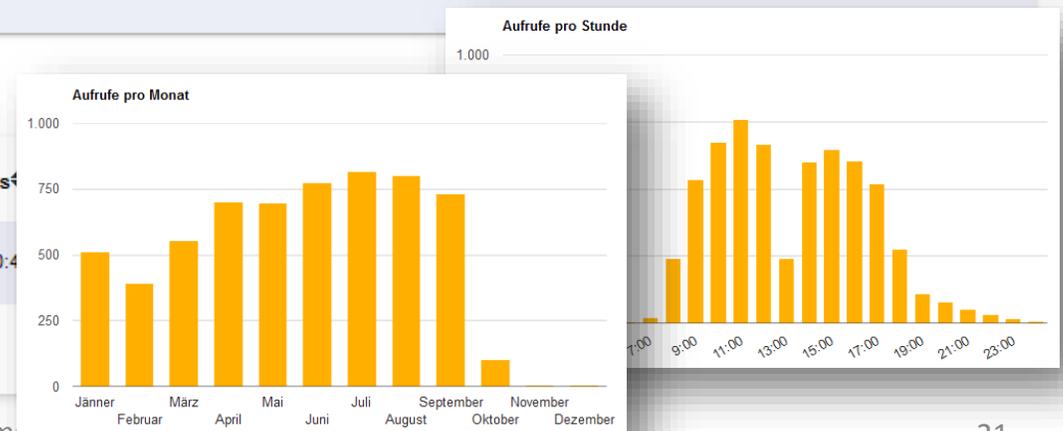
ID	Seite	Visit	h/m/s	Error	eD	Back	bD	Help	hD	Save	sD	Load	ID	PDF	pD
1	Seite_0	100%	00:00:54	715	0.12	0	0	649	0.11	16	0	131	0.02	0	0
2	Seite_1	63.83%	00:04:41	1720	0.45	196	0.05	1054	0.27	268	0.07	0	0	0	0
3	Sonderseite	7.94%	00:00:59	0	0	521	1.08	0	0	0	0	0	0	0	0

6. Kontrollseite

Seite	Visit	h/m/s	Error	eD	Back	bD	Help	hD	Save	sD	Load	ID	PDF	pD
Kontrollseite	58.25%	00:00:44	0	0	452	0.13	0	0	107	0.03	0	0	1326	0.38

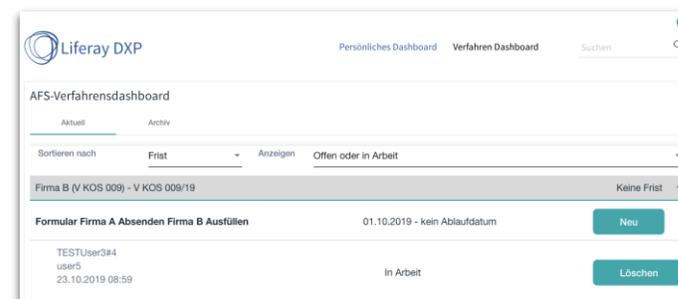
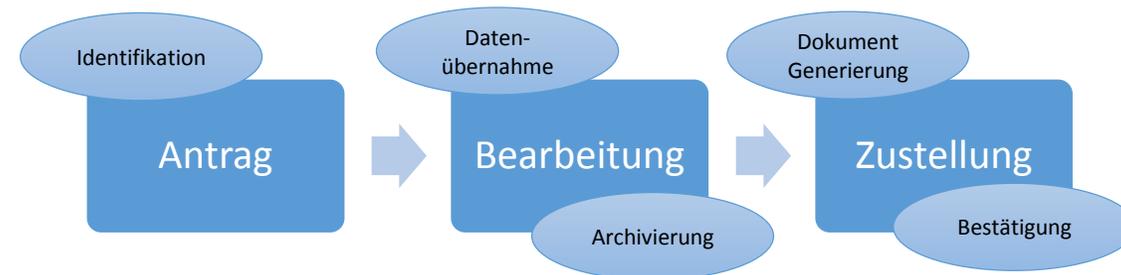
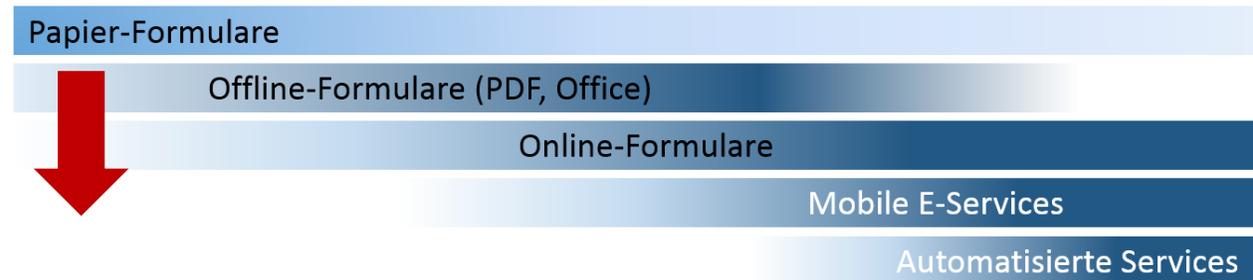
7. Abschlussseite

Seite	Visit	h/m/s
Abschlussseite	5.27%	00:00:4



Weiterentwicklung – Im Großen: Moderne E-Services umsetzen

- Multichannel
Papier-Online-Mobile-Service
- frei von Medienbrüchen
keine unnötigen manuelle Schritte
- personalisiert und transparent
Portal mit Formular-Dashboard



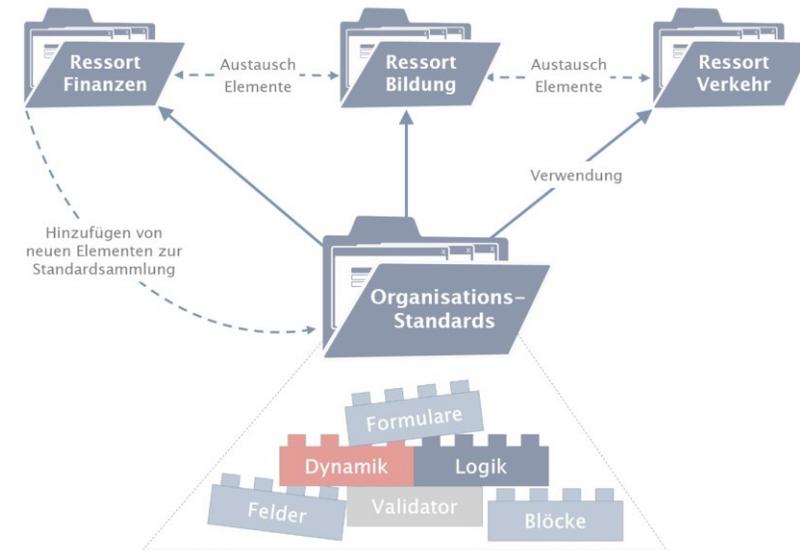
Weiterentwicklung in einer „Formular-Community“

- Aktive AFS-Community in der DACHLI-Region
- 2x im Jahr Anwenderkonferenzen (Usergroup)
- Austausch von Ideen und Lösungen
- Kooperative Entwicklung
- AllIn Wartung mit neuen Produktversionen



Wie Sie Ihre Formulare für die nächste Dekade fit machen

Peter Marvin Behrendt, MSc. MBA
aforms2web



Beginnen Sie jetzt mit der zukunftsicheren Digitalisierung Ihres Formularbestandes!