

4.8 Styleguide für elektronische Formulare

Nicht nur bei der Amtssignatur müssen bestimmte Regeln beachtet werden, sondern auch bei Online-Formularen. In den Anfängen des E-Government konnten Formulare lediglich herunter geladen, ausgedruckt und händisch ausgefüllt werden. Nun geht die Entwicklung stark in Richtung medienbruchfreie Prozesse und Personalisierung bzw. Vorab-Befüllung. D. h. es können immer mehr Formulare online ausgefüllt und elektronisch unterschrieben versendet werden – und wo dies möglich ist, werden vorhandene Daten in E-Formularen vorab befüllt, um Nutzerinnen und Nutzern Eingabearbeit zu ersparen und so den Komfort zu erhöhen

Da Webformulare meist der Schlüssel zu den verschiedensten Online-Angeboten des E-Government sind, ist eine einheitliche Gestaltung äußerst wichtig. Daher wurde ein „Styleguide für elektronische Formulare“ entwickelt, der die Grundlage für die standardisierte, benutzungsfreundliche und zugängliche Gestaltung von E-Formularen ist. In diesem Zusammenhang ist es wesentlich, die Möglichkeiten des aktuellen Stands der Technik (HTML5, JavaScript, AJAXs, ...) für die Formulargestaltung zu nutzen. Daher wird derzeit der „Styleguide für E-Formulare“ grundlegend überarbeitet. Die Aktualisierungsarbeiten der Konvention befinden sich aktuell in ihrer Finalisierungsphase, sodass in Kürze ein Rahmen für eine zeitgemäße Umsetzung von E-Formularen zur Verfügung stehen wird.¹

Behörden sollten ihre Internet-Formulare an den Kriterien des Styleguides ausrichten – sofern nicht eine andere Gestaltungsform gesetzlich vorgeschrieben ist. Dieses einheitliche Erscheinungsbild der digitalen Verwaltung fördert E-Government, weil sich die Bürgerinnen und Bürger besser zurechtfinden. Parallelen zwischen den Formularen haben einen Wiedererkennungswert und helfen bei der Orientierung und Navigation durch das jeweilige E-Formular. Eine weitere Steigerung des Nutzungskomforts lässt sich durch die Vorab-Befüllung von Formulardaten erreichen, weil dadurch Eingabearbeiten von ohnehin in der Verwaltung vorhandenen Informationen (in Registern, Back-Office-Anwendungen und anderen Datenquellen) erspart werden können.

Folgende grafische Grundlagen bzw. Rahmenbedingungen wurden im „Styleguide für E-Formulare“ festgelegt:

- Der grundlegende Aufbau eines E-Formulars umfasst wiederkehrende Formularelemente wie Adressat (Behörde), Bezeichnung (Titel), einleitenden Text zur Erklärung, Hinweise zum Ausfüllen, Fehlerprüfung, Anmerkungen zum Antrag, Schlusstext sowie Navigation, Formularkennung und Fortschrittsanzeige im Formular.
- Der Inhalt des Formulars gliedert sich in Blöcke für Antragstellerin bzw. Antragsteller, Adresse, Antrag und Beilagen.
- Die Formularblöcke wiederum bestehen aus einzelnen Teilen (Bausteinbezeichnung, Gestaltung, Leittexte, Hinweise, Eingabe- und Auswahlfelder). Bestimmungen für den Einsatz von Schriftgrößen, Linien, Farben, Standarddaten, grafischen Elementen, Links und Glossar ergänzen den Styleguide.
- Mit der Aktualisierung des Styleguides wird verstärkt auch das Verhalten von Formularelementen im Dokument beschrieben. Neue dynamische Muster ermöglichen es, in der Formulargestaltung vermehrt auf Benutzereingaben zu reagieren – und immer exakt jene Eingabe- und Auswahlfelder anzuzeigen, die relevant sind.

¹ [Verweis auf Arbeitsversion STG 3.0 einfügen?](#) URL Ref.server erforderlich

Der „Styleguide für E-Formulare beschreibt also das Aussehen, Verhalten und die Datenblöcke eines Formulars, die Datenelemente werden mit technischen XML-Spezifikationen beschrieben – siehe dazu auch das Kapitel Technik.

6.8 Styleguide

6.8.1 E-Formulare

Die Gestaltung von Formularen in der öffentlichen Verwaltung Österreichs liegt nahezu gänzlich in der Organisationskompetenz der einzelnen Verwaltungseinheiten. Bei der Abwicklung von elektronischen Antragsverfahren im E-Government ist jedoch eine möglichst weitgehende Einheitlichkeit anzustreben, um allen Benutzerinnen und Benutzern leicht bedienbare und verständliche Oberflächen zu bieten.

Abbildung 1 E Formular nach Styleguide

Hochseeschiffahrt Anlegeplatz

E-Government

EINSTIEG ANTRAGSTELLERIN ANLEGEPLATZ BELAGEN MITTEILUNG KONTROLLE ABSCHLUSS

Antrag auf Zuweisung eines Anlegeplatzes für die Hochseeschiffahrt

Mit diesem Formular beantragen Sie einen Liegeplatz in unserem wunderschönen Hafen.

[Hinweis zum Verfahren](#)

Zuständige Behörde

BH Keinstadt
KS 04
Hafenstraße 56
A-4400 Keinstadt

Zustimmungserklärung

Datenübernahme

Sie haben die Möglichkeit Ihre Daten aus folgenden Quellen zu übernehmen:

- Zentrales Melderegister
- Personenstandsregister
- Führerscheineregister

Quelle: [STG 3.0-Generator](#)

Der „Styleguide für E-Formulare“² (sg-stg) enthält konkrete Maßnahmen zum strukturierten Aufbau, zur systematischen inhaltlichen Gliederung und zur äußeren Form von E-Formularen. Ziel ist es, durch ein systematisches, einheitliches und komfortables E-Formularwesen die Nutzung elektronischer Verfahren durch Bürgerinnen und Bürger und die Wirtschaft zum beiderseitigen Vorteil so weit wie möglich zu vereinfachen und attraktiv zu gestalten.

Die Vorgaben des derzeitigen Styleguides wurden bereits breit umgesetzt. Um der technischen Entwicklung bei der Formulargestaltung Rechnung zu tragen, wird die Konvention derzeit grundlegend überarbeitet – und vor allem um dynamische Elemente im Formularablauf sowie die Beschreibung deren Verhaltens erweitert. Die Aktualisierungsarbeiten der Konvention befinden sich aktuell in ihrer Finalisierungsphase, sodass in Kürze ein Rahmen für eine zeitgemäße Umsetzung von E-Formularen zur Verfügung stehen wird.³

² <http://www.ref.gv.at/AG-PS-Styleguide-sg-stg-2-1.2454.0.html>

³ [Verweis auf Arbeitsversion STG 3.0 einfügen?](#) URL Ref.server erforderlich

6.8.2 Online-Dialoge

Die Konvention Online-Dialoge⁴ (sg-od) beschreibt die Einzelschritte, wie Anträge mittels interaktiver E-Formulare erstellt werden sollen. Sie enthält Empfehlungen, wie die oder der Benutzende durch das Formular geleitet werden soll: vom Einstieg in ein Formular, über die wiederkehrende Bearbeitung zur Erfassung bis hin zur Übermittlung der Eingabe an die jeweilige Verwaltungseinheit. Dieser Prozess sollte verwaltungsweit einheitlich und wieder erkennbar gestaltet sein. Benutzerinnen und Benutzer sollen einfach verständliche und komfortabel nutzbare Anträge vorfinden, um elektronische Eingaben in hoher Datenqualität, möglichst vollständig und fehlerfrei durchführen zu können. So kann sich die Verfahrensdauer entsprechend verkürzen.

Mit der – demnächst verfügbaren – neuen Styleguide-Version 3.0 wird die Konvention Online-Dialoge in ihrer bisherigen Form aufgelassen, da die Prozess- und Verhaltensbeschreibungen aufgrund der verstärkten Nutzung von dynamischen Elementen unmittelbar in den „Styleguide für E-Formulare“ integriert werden.

⁴ <http://www.ref.gv.at/AG-PS-Styleguide-sg-stg-2-1.2454.0.html>

4.9 Styleguide für Webanwendungen

Immer öfter werden Anwendungen von Behörden mit dem Ziel erstellt, diese auch anderen Behörden zur Verfügung zu stellen. Dabei kann ein großer wirtschaftlicher Vorteil lukriert werden, da die Anwendungen nicht von jedem Partner selbst entwickelt und betrieben werden müssen. Ermöglicht wird dies unter anderem durch die in den letzten Jahren in Österreich entwickelten E-Government-Strategien (Portalverbund, Security- und Rollenkonzepte, etc.) und dem technischen Umfeld (PVP, gemeinsame Datenmodelle, Webservice-Schnittstellen, etc.).

Der „Styleguide für (behördenübergreifende) Webanwendungen“⁵ kommt für neu entwickelte behördenübergreifende Webanwendungen zum Einsatz. Das Dokument richtet sich an Projektleiterinnen und Projektleiter, Entwicklerinnen und Entwickler von behördenübergreifenden Webanwendungen sowie Verantwortliche für Styleguides von Webanwendungen und bildet die Grundlage für einen strukturierten Aufbau von Webanwendungen, für eine systematische Gliederung des Inhalts und eine einheitliche äußere Form (Layout). Ziel ist es, die wesentlichen Bestandteile eines einheitlichen Bedienkonzepts in Form von Mustern und Best Practices darzustellen.

Dadurch soll mittelfristig eine höhere Akzeptanz und eine verbesserte Usability sowie eine geringere Einarbeitungszeit der über verschiedene Organisationen verteilten Benutzerinnen und Benutzern erreicht werden.

6.8.2 Styleguide für Webanwendungen

Immer öfter werden Anwendungen von Behörden mit dem Ziel erstellt, diese auch anderen Behörden zur Verfügung zu stellen. Dabei kann ein großer wirtschaftlicher Vorteil lukriert werden, da die Anwendungen nicht von jedem Partner selbst entwickelt und betrieben werden müssen. Ermöglicht wird dies unter anderem durch die in den letzten Jahren in Österreich entwickelten E-Government-Strategien (Portalverbund, Security-, Rechte- und Rollenkonzepte, etc.) und dem technischen Umfeld (PVP, gemeinsame Datenmodelle und -strukturen, Webservice-Schnittstellen, etc.).

Der „Styleguide für (behördenübergreifende) Webanwendungen“⁶ kommt für neu entwickelte behördenübergreifende Webanwendungen zum Einsatz. Das Dokument richtet sich an Projektleiterinnen und Projektleiter, Entwicklerinnen und Entwickler von behördenübergreifenden Webanwendungen sowie Verantwortliche für Styleguides von Webanwendungen und bildet die Grundlage für einen strukturierten Aufbau von Webanwendungen, für eine systematische Gliederung des Inhalts und eine einheitliche äußere Form (Layout). Ziel ist es, die wesentlichen Bestandteile eines einheitlichen Bedienkonzepts in Form von Mustern und Best Practices darzustellen.

Dadurch soll mittelfristig eine höhere Akzeptanz und eine verbesserte Usability sowie eine geringere Einarbeitungszeit der über verschiedene Organisationen verteilten Benutzerinnen und Benutzern erreicht werden.

⁵ <http://reference.e-government.gv.at/AG-PS-Styleguide-fuer-Webanwen.2891.0.html>

⁶ <http://reference.e-government.gv.at/AG-PS-Styleguide-fuer-Webanwen.2891.0.html>

4.13 Elektronischer Akt (ELAK)

Papierakte können, wie die Erfahrung zeigt, verloren gehen: Sie werden verlegt, falsch abgelegt oder landen in den dunklen Ecken von Archiven. Eine der bedeutendsten E-Government-Entwicklungen für die Verwaltung ist der elektronische Akt, auch „ELAK“ abgekürzt. Er ermöglicht eine nahtlose Kommunikation zwischen Behörden, Ämtern und den verschiedensten Dienststellen der Verwaltung aber auch der Wirtschaft und verkürzt die Reaktions- und Durchlaufzeiten um bis zu 15 Prozent.

2001 wurde der ELAK erstmals im Bundesministerium für auswärtige Angelegenheiten und im Bundeskanzleramt flächendeckend eingesetzt. Mittlerweile wurde der ELAK bundesweit ausgerollt und auch die Landesregierungen führen Schritt für Schritt ELAK-Systeme ein.

Die Vorteile der elektronischen Aktenverarbeitung liegen auf der Hand: Der ELAK trägt wesentlich zur Verkürzung der Bearbeitung von Anträgen bei, weil Akten nicht mehr von Ministerium A zu Behörde B geschickt werden müssen, sondern praktisch online bearbeitet werden können. Abläufe können parallel und standardisiert ablaufen, Recherchen werden direkt vom Arbeitsplatz aus gemacht und der Arbeitsprozess ist völlig transparent – man weiß zu jedem Zeitpunkt praktisch auf Knopfdruck Bescheid, wer einen Akt gerade in seinem Arbeitsvorrat hat bzw. wie weit die Bearbeitung des Akts fortgeschritten ist. Außerdem gibt es keine Medienbrüche (Ausdrucke, Scans), weil der ELAK auf einem einheitlichen System mit einheitlichen Schnittstellen beruht.

Die Tage der traditionellen papierorientierten Aktenverarbeitung gehören jedenfalls mehrheitlich der Vergangenheit an, die Aktenbe- und -verarbeitung erfolgt durch automatisierte Geschäftsprozesse und die Verwaltung arbeitet kontinuierlich an der Weiterentwicklung des ELAK. So wird der ELAK der Zukunft auch wesentliche Elemente von Social Enterprise Network Lösungen integrieren, um den Verwaltungsarbeitsplatz den immer neuen Anforderungen anzupassen.

4.14 Arbeitsplatz der Zukunft

Im Auftrag der Präsidialvorstände der Bundesministerien wird seit Ende 2013 in einem gemeinsamen Projektteam an der Zukunft eines neuen Arbeitsplatzes gearbeitet. Die erste, konzeptionell-organisatorische Phase wurde im 1. Quartal 2014 abgeschlossen. Die Arbeiten am Organisationskonzept des „Elektronischen Dienstleisters“ – so der Projektname – haben sehr rasch gezeigt, dass es dabei nicht nur um den „ELAK“ im bisherigen Verständnis geht, sondern um den künftigen Arbeitsplatz der Verwaltung. Dieser muss vor allem die zahlreichen bereits verfügbaren neuen Arbeitsmethoden der Social Networks berücksichtigen und den Menschen – sowohl die Verwaltungsmitarbeitenden als auch Bürgerinnen und Bürger – unterstützen.

In Phase 1 wurde in sechs Arbeitsgruppen mit Expertinnen und Experten der Bundesverwaltung ein Organisationskonzept erarbeitet, welches die Themen formelles und informelles Arbeiten, Wissensmanagement, Managementsteuerung, Mobilität, intuitives Arbeiten und Alltagssprache sowie die Kostenfragen behandelt. Dabei wurden unterschiedliche informelle Werkzeuge wie soziale Medien, Wikis, Beteiligungs- und Diskussionslösungen aus organisatorischer Sicht auf ihre Eignung hin betrachtet, damit Verwaltungsaufgaben effektiv und effizient zu erledigen.

Durch die demografische Entwicklung der Mitarbeitenden in der Verwaltung wurde der Bedarf an Wissensmanagement und neuen Managementmethoden und -mitteln, bei einer verstärkten Mobilität,

analysiert und als organisatorisch-funktionale Beschreibung eines Management Cockpits beschrieben. Das Aktenwesen aus der Zeit Maria Theresias wurde dabei auch wesentlich überarbeitet: keine klassischen Aktenpläne mehr, neue Geschäftszahlensystematik, gesicherte und freie Objekte statt Akten und Eingangsstücken, Wegfall der Übergänge Registrierung und Protokollierung, usw. Dieses Organisationskonzept ist die Grundlage für weitere Detailbeschreibungen in der Phase 2, welche im 2. Quartal 2014 startete.

Ziel war es in dieser Phase Erfahrung mit neuen Tools zu sammeln, wofür das Organisationskonzept mittels einer Online-Umfrage unter den Mitarbeitenden der Bundesverwaltung diskutiert und das Stimmungsbild und die Bedürfnisse abgefragt wurden. Die angedachten Möglichkeiten – wie die Vereinheitlichung der Geschäftstypen, eine schlankere Struktur der Geschäftszahl sowie die Reduktion auf insgesamt vier Zugriffsebenen – sollten bewertet und kommentiert werden. Die Ergebnisse dieses breit aufgesetzten Feedbackprozesses flossen unmittelbar in die Projektarbeiten ein. Der Auftrag der Präsidialvorstände für diese Phase stellte die Konkretisierung der organisatorischen Überlegungen in funktionale Anforderungen sowie die Prüfung des rechtlichen Anpassungsbedarfs in den Fokus.

In der seit Herbst 2014 laufenden Phase 3 des Projektes wird die technische Machbarkeit durch Proof of Concept-Studien zu verschiedenen Umsetzungsszenarien vertiefend untersucht. So werden die Kombinationsmöglichkeiten von bereits in der Verwaltung eingesetzten, verschiedenen Funktionen des künftigen Verwaltungsarbeitsplatzes evaluiert. Weiters werden einzelne Module des „Elektronischen Dienstleisters“ wie Chat, Terminkoordination, Dokumentenmanagement bereits im Produktiveinsatz genutzt, um einerseits den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Verwaltungsorganisationen die Möglichkeit zu geben, sich Know How im Umgang mit den neuen Arbeitsmitteln anzueignen und andererseits um repräsentative Erfahrungen zu sammeln, welches Verbesserungspotential bei der Erledigung von Verwaltungsaufgaben dadurch gehoben werden können.

Folgende drei Evaluierungen werden parallel durchgeführt:

- Untersuchung der von den Ressorts bekanntgegebenen und betriebenen Werkzeugen
- Untersuchung der Markterhebung durch die BBG
- Untersuchung von OpenSource Modulen für den EDI

Derzeit wird gerade eine Software-Architektur zu entworfen, die es erlaubt den Arbeitsplatz der Zukunft schrittweise aufzubauen.

|

4.15 Digitales Archiv Österreich

"Kein Dokument darf verloren gehen, weder heute noch morgen und auch nicht in hundert Jahren." Diesem Grundprinzip folgt, nach fachgerechter Vorbereitung, das Digitale Archiv Österreich - ein Speichersystem an zwei Standorten und eine auf dem Open Archival Information System (OAIS) Referenzmodell basierende Software.

Die flächendeckende Verwendung des elektronischen Aktes in der Bundesverwaltung erfordert auch dessen fachgerechte Archivierung. Gemäß Bundesarchivgesetz ist das Österreichische Staatsarchiv nicht nur für die ordnungsgemäße Auswahl, Übernahme und Verwahrung des elektronischen Originals, sondern auch für die langfristige (=ewige) Lesbarkeit der Daten verantwortlich. Dies wird durch die Errichtung eines Speichersystems – dem Digitalen Archiv Österreich - sowie der entsprechenden Software sichergestellt. Im Sinne der Kosteneffizienz wurde vom Bundeskanzleramt eine Generallizenz beschafft, die es allen österreichischen Ländern, Städten, Gemeinden und anderen öffentlichen Körperschaften ermöglicht, diese Archivlösung ohne eigene Ausschreibung jedoch mit einem eigenen Mandanten mitbenützen zu können.