

EU-Benchmarking

AG-PS relevante Themen

Im Folgenden werden die als für die AG-PS relevant definierten Punkte diskutiert und das geplante weitere Vorgehen erarbeitet:

7	Hilfe / Unterstützung: Nützlichkeit der Hilfsfunktionen
	<ul style="list-style-type: none"> - Hilfe direkt im Formular: Abhängig von der Zielgruppe kann ein grafisches Beispiel angezeigt werden. zB „Wo finde ich den IBAN/BIC?“ Zielgruppenabhängig: Profi/Einmal-Nutzende Einfache Mittel einsetzen: Bildhaft, Grafiken Beispiele: IBAN, Wasserzähler-Foto, ...Als Kapitel „Exkurs“ in den STG aufnehmen: Kommentierte Version des Formulars. Funktion zum Ein-/Ausschalten von LL-Texten zu den einzelnen Eingabefeldern. Diese erklären die gewünschte Eingabe je Feld. Die Umsetzung soll jedenfalls mit Mitteln erfolgen, die im Formulargenerator bzw. HTML5 vorhanden sind - Hilfe auf Amtshelferseiten / Verfahrensbeschreibung: Wird in Top 3 (Amtshelferseiten) behandelt.
8	Logik des Service-Ablaufes: nachvollziehbare Schritte, verständlicher Prozess
	Hilfe auf Amtshelferseiten / Verfahrensbeschreibung: Wird in Top 3 (Amtshelferseiten) behandelt.
11	Erforderliche Zeit für die Durchführung
	<p>Dort wo es sinnvoll ist kann man es angeben, zB bei Formularen die mit Handysignatur (Registerabfragen) benutzt werden. Wo: Verfahrensbeschreibung, Einstieg ins Formular – Mustertext im STG 3.0</p>
12	Vorabinfo: welche Nachweise, Unterlagen, Info sind nötig (Amtshelferseiten)
	Ist im STG abgedeckt
14	Prozessoptimierung der Verfahrensschritte, Überprüfung, ob alle abgefragten Daten für das Verfahren erforderlich sind, Verwendung von in der Verwaltung vorhandenen Daten zur Vorab-Befüllung.
	Styleguide Hinweis auf Formulardesign

18	Ausreichend Feedback-Möglichkeiten damit User Ihr Feedback einbringen können (zum Beispiel Umfragen, Bewertungen). Foren oder die Anbindung an Soziale Medien
<p>Wien: Feedback-Möglichkeiten werden auf der Amtshelferseite und auf der Abschlusseite auf jedem Formular angeboten.</p> <p>Forum/Chat/Facebook wird nicht von der Behörde gemacht, Frage der Ressourcen. Feedbackpapier überarbeiten: Like / Dislike-Funktion, Möglichkeit von direktem Feedback mittels Skalen unmittelbar im Formular oder auf AHS!</p>	
26	Möglichkeit den Verfahrensstand nach dem Einbringen einzusehen
<p>Derzeit ist zum Thema Servicecockpit-Konzept kein österreichweiter Konsens vorhanden, es gibt wenige Verfahren, wo eine Abfrage sinnvoll erscheint, bei der Mehrheit der Verfahren folgt auf die Antragstellung unmittelbar die Erledigung. Der Diskussionsprozess wird auf Ebene AG-PS/ AG-Leiter/ BLSG fortgesetzt.</p>	
38 & 39	Elektronisches Formular benötigt / Vorabbefüllung durch nationale Register
<p>Im Styleguide 3.0 einen Empfehlungssatz mitaufnehmen: Prüfen, ob Eingaben erforderlich sind, bzw. ob Daten nicht ohnedies vorhanden sind → Empfehlung zur Verwaltungs-internen Datenbeschaffung.</p>	

Norbert Weidinger

AG-Leiter