Entwurf eines Anforderungskatalogs anlässlich der Anschaffung einer Formularsoftware bzw. Antragsmanagements für die Städte Erlangen, Fürth, Schwabach

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 2
Anforderungen Formularerstellung, "Formulardesigner" 2
Anforderungen an die bereitgestellten Formulare bzw. Dokumente 2
Migration bestehender Formulare in das neue System 4
Integration, Schnittstellen, Webservices, Workflow-Fähigkeit, Bezahlfunktionen 4
Offene Fragen und Klärungsbedarf 5
Formularerstellung in den Städten 5
Standort des benötigten Servers 5
Rolle von KommunalBIT 5

Einleitung

Die drei Städte Erlangen, Fürth und Schwabach beabsichtigen, eine gemeinsame professionelle Lösung für die Bereitstellung von Online-Formulare und Online-Verfahren anzuschaffen. Dabei handelt es sich um einen wichtigen Bestandteil des eGovernment-Angebots, der zu einer erheblichen Entlastung stark publikumsfrequentierter Dienststellen beitragen könnte.

Die Mittel dafür wurden im Wirtschaftsplan des gemeinsamen Kommunalunternehmens vorgesehen. In diesem Papier sollen die wichtigsten Anforderungen an das Formular Management System skizziert werden.

Anforderungen Formularerstellung, "Formulardesigner"

Für die Erstellung, Durchführung von Anpassungen und Änderungen von Formularen wird eine Software benötigt. Bei den PDF-Formularen war dies in aller Regel der Adobe LiveCycle Designer.

Anforderung an den "Formulardesigner":

- Einfache, intuitive Bedienbarkeit, die vom Nutzer keine fundierten Grafik-, Design- oder Programmierkenntnisse verlangt.
- Möglichkeit, Formular-Bausteine bzw. Formular-Textblöcke, die in verschiedenen Dokumenten immer wieder verwendet werden (Beispiel: Block für Name, Adresse, Telefon und Mailfelder), zu erstellen und zu verwalten.
- Bei Formularen, die in allen Städten eingesetzt werden, müssen Anpassungen, Layout-Änderungen (wie zum Beispiel Einbindung des städtischen Logos) schnell und einfach durchgeführt werden können (CSS-Fähigkeit).
- WYSIWYG-Erstellung, Übersichtlichkeit.
- Eingabe oder Generierung von Metadaten für Suchmaschinen-Optimierung (SEO).

Die Bedienbarkeit, Nutzerfreundlichkeit und Qualität der "Formulardesigner" ist ein wichtiges Auswahl-Kriterium, da die Software für die Ersteller der Formulare von großer Bedeutung ist.

Anforderungen an die bereitgestellten Formulare bzw. Dokumente

Die durch die Städte bereitgestellten Formulare müssen folgende **Grundfunktionen** bereitstellen bzw. **Grundvoraussetzungen** erfüllen:

- Barrierefreiheit.

- Intelligenter Ausfüllassistent.
- Intuitive Bedienbarkeit.
- Feldbezogene Hilfestellungen bei der Eingabe: Bei eventuell auftretenden Fragen sind Hilfestellungen und weitere Informationen, die beim korrekten Ausfüllen des Formulars unterstützen, bereitzustellen. (Zum Beispiel mit Alt-Texten bei Mouse-Over oder dem Einblenden von Dialogfelder als Ausfüllhilfe.)
- Möglichkeit, Berechnungen durchzuführen.
- Was-Wäre-Wenn-Funktionalität und Ausblenden unnötiger Felder. (Beispiel: Nach Auswahl der Möglichkeit Privatperson und Firma ändern sich automatisch die Felder des Formulars).
- Plausibilitätsprüfung und Datenvalidierung: Durch die Nutzung von Validatoren können einzelne Felder oder ganze Formulare auf fachlich oder technisch falsche Daten überprüft werden. Entsprechende Hinweise kennzeichnen Falscheingaben.
- Bereitstellung der Formulardaten in unterschiedlichen digitalen Formaten (Beispiele: PDF/A, TIFF, XML, CVS).
- Formulare müssen in HTML5 und als PDF sowie als Papiervorlagen (müssen auch nach Ausdruck ausgefüllt werden können) vorliegen.
- Plattform- und Browserunabhängigkeit: Die Formulare müssen auf allen Plattformen angeboten und mit allen gängigen Browsern bearbeitet werden können.
- Responsives Design und dadurch uneingeschränkte Verwendbarkeit auf Mobilgeräten. Formulare müssen unabhängig von der Ausstattung des Anwenders (Desktop, Smartphone) immer dasselbe Erscheinungsbild aufweisen und insoweit dieselbe Voraussetzung erfüllen wie Papierformulare.
- Ab- und Zwischenspeicherung: Vor allem bei umfangreichen Formularen muss es die Möglichkeit geben, dass der Anwender die bis dahin ausgefüllten Formulardaten speichern und am nächsten Tag wieder aufrufen kann (Speicherung am lokalen PC oder gegebenenfalls in einer Cloud).
- Formulare müssen heruntergeladen und "offline" ausgefüllt werden können.
- Garantie der Rechtssicherheit der Formulare, wenn notwendig.
- Möglichkeit der Mehrsprachigkeit.

Migration bestehender Formulare in das neue System

- Bereits bestehende Formulare sollten im Idealfall möglichst problemlos umgewandelt und so weiterverwendet werden können und dabei alle oben genannten Grundvoraussetzungen erfüllen.
- Eine einfache Umwandlung der PDF-Formulare in HTML5-Formulare muss gewährleistet sein.

Integration, Schnittstellen, Webservices, Workflow-Fähigkeit, Bezahlfunktionen

- Möglichkeit der Anbindung und Integration in das AKDB-Bürgerserviceportal.
- Anbindung an elektronischen Personalausweis (eID): Authentifizierung und digitale Signatur.
- Anbindung und Nutzung de-Mail-Verfahrens und BayernPortal (BayernID).
- Gängige Online-Bezahlfunktionen wie zum Beispiel Kreditkarten, Paypal oder Giro-Pay müssen integrierbar sein bzw. verwendet werden können.
- Wenn die elektronischen Formulare rechtsverbindlichen Charakter haben sollen, müssen sie mit einer elektronischen Signatur unterschrieben werden können oder für eine Unterschrift von Hand ausdruckbar sein.
- Schnittstellen: Es muss die Möglichkeit bestehen, Daten und eventuelle Dateien mit Drittsystemen auszutauschen (Export und Import in Fachanwendungen, Dokumenten Management System, Content Management System usw.).
- Stammdatenübernahme (zum Beispiel beim Einsatz der Formulare im Intranet): Wenn in einem Formular Stammdaten auszufüllen sind, dann sollten diese zum Beispiel automatisiert über eine Schnittstelle aus dem Activ-Directory übernommen werden können. Zudem ist gegebenenfalls eine Erweiterung des persönlichen Benutzerprofils um weitere Felder notwendig. (Hier wäre eventuell auch eine Datenübernahme aus anderen Programmen wie LOGA denkbar).
- Bereitstellung der Möglichkeit, Workflows und damit unter anderem auch Genehmigungsprozesse abzubilden. (Beispiele: Innerhalb eines Workflows wird ein definierter Benutzerkreis über eine automatische E-Mail-Benachrichtigung über neue Aufgaben informiert. Vordefinierte Workflow-Aktionen wie E-Mails versenden, Dokumente generieren oder an Schnittstellen oder Webservice senden).

Offene Fragen und Klärungsbedarf

Formularerstellung in den Städten
Die Formularerstellung in den drei Städten erfolgt derzeit in unterschiedlicher Art und Weise. Eventuell wäre es sinnvoll, dies zu harmonisieren. Sicher scheint, dass die Anzahl der Formulare und Verfahren, die online bereitgestellt werden, stark ansteigen werden. (Was ja auch das Ziel der Anschaffung einer professionellen Lösung im Formularmanagement ist.) Damit stiege aber auch der Aufwand für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als Lösungsansatz wären verschiedene Modelle denkbar:

1. Es wird eine Stelle geschaffen, die für alle drei Städte, die Aufgaben Formularerstellung und -bereitstellung übernimmt.
2. Die Formulare werden in Zukunft von den Dienststellen selbst erstellt und von den Internetabteilungen im Netz und den verschiedenen Plattformen bereitgestellt. (Nachteil könnte sein, dass dies zu einem heterogenen Erscheinungsbild und Uneinheitlichkeit der Formulare führt).
3. Ein Anbieter stellt eine Vielzahl an Formularen bereit, die übernommen werden könnten. Er garantiert auch für die Rechtssicherheit der Formulare. Dadurch wäre der Arbeitsaufwand für die Erstellung und Bereitstellung der Formulare und Verfahren deutlich niedriger. Das hätte zur Folge, dass die gegenwärtige Struktur unter Umständen beibehalten werden könnte. Allerdings wären auch die Kosten für die Formularlösung höher.

Standort des benötigten Servers
Der für die Formularlösung benötigte Server wird von allen Anbietern auf eigenen Plattformen zur Verfügung gestellt. Aufgrund des Datenaustausches mit Fachanwendungen könnte es aus Gründen der Sicherheit und des Datenschutzes notwendig sein, dass der Server bei KommunalBIT steht.

Rolle von KommunalBIT
Zu klären wäre auch noch, welche Rolle KommunalBIT bei der Beschaffung der neuen Formularlösung spielt. Im Raum steht, dass das Kommunalunternehmen die Projektleitung übernimmt oder die Anschaffung begleitet.