

Formularmanagement in Kommunen

Status-quo und Entwicklungsperspektiven



Impressum

□ Herausgeber:



ERCIS – European Research Center for Information Systems
Westfälische Wilhelms-Universität Münster
Institut für
Wirtschaftsinformatik
Prof. Dr. Jörg Becker
Leonardo-Campus 3
48149 Münster
www.wi.uni-muenster.de

**Wissenschaftliche
Durchführung:**
Prof. Dr. Jörg Becker
European Research Center for
Information Systems
Westfälische Wilhelms-Universität Münster
Leonardo-Campus 3
48149 Münster
www.ercis.de

Autoren:
Daniel Beverungen
Tel.: 0251/83-38092
E-Mail: beverungen@ercis.de
Michael Räckers
Tel.: 0251/83-38075
E-Mail: raeckers@ercis.de

Weitere Informationen zum
Thema Formularmanagement:

Ansprechpartner:
MATERNA GmbH
Mark Becker
Tel.: 0231/5599-8611
mark.becker@materna.de
www.materna.de

Inhalt

Vorwort Prof. Dr. Jörg Becker (ERCIS)	4
Vorwort Kurt Wolke (Materna)	4
I. Beteiligung, Repräsentativität und Erhebungsmethode	5
II. Organisatorisches Umfeld in öffentlichen Verwaltungen	6
III. Wahrgenommene Wichtigkeit des Themas Formularmanagement ..	7
3.1 Heute	7
3.2 Im kommenden Jahr	7
IV. Stand des Formularmanagements	9
4.1 Bereitstellung von Formularen über das Internet und Signaturen	9
4.2 Eingesetzte Produkte/ Lösungen	10
4.3 Derzeitiges Angebot an Formulardiensten	11
4.4 Wissensstand bezüglich Formularmanagement	12
V. Ausblick – Entwicklungsperspektiven	14
5.1 Formulare bezogen auf verschiedene Bereiche	14
5.2 Integration in Fachverfahren	14
5.3 Einschätzung der Vorteile	15
5.4 Formulare auf mobilen Endgeräten	15
5.5 Ausblick	15

Vorwort Prof. Dr. Becker, ERCIS

Wer rund um die Uhr online Waren bestellt oder anderen Geschäften nachgeht, erwartet auch von seiner Verwaltung, Anträge und Formulare unabhängig vom eigentlichen Verwaltungsvorgang jederzeit und überall zur Verfügung gestellt zu bekommen und nutzen zu können.

Diese Erwartungshaltung ist Ausgangspunkt der vorliegenden Studie. Eine digitale Unterstützung des Formularwesens durch verschiedenste Systeme ist an dieser Stelle Voraussetzung für effizient abgewickelte Geschäftsprozesse. Diese Unterstützung kann je nach Anwendungsfall heterogen ausgeprägt sein. Ein erster Schritt ist es, Formulare für die Bürger und Unternehmen einer Kommune digital auf den Webseiten der Verwaltung zur Verfügung zu stellen. Das in der Konsequenz anzupeilende Ziel muss aber sein, zu einer integrierten Gesamtlösung –und damit zu Formularmanagementsystemen– zu kommen. Diese unterstützen den gesamten Bearbeitungsgang eines Formulars von der Bereitstellung über die sichere Übermittlung der eingegebenen Daten über das Internet bis hin zur Übertragung der Informationen in die entsprechenden Systeme im BackOffice der Verwaltung.

Ziel der initiierten Umfrage war es, den Status-quo und die zukünftigen Trends des Formularwesens in den 100 größten Kommunen in Deutschland zu erfassen. Wie weit sind die größten Kommunen in Deutschland bei der Umsetzung und Einführung

von Formularmanagementsystemen und damit im Bereich der Serviceorientierung für die Bürger und Unternehmen als Kunden der Verwaltungen vorangekommen? Wo sehen die Kommunen sich selbst bei der elektronischen Unterstützung ihrer Verwaltung und wo sehen sie noch Entwicklungsbedarf?

Wir möchten für Sie mit dieser Studie aufzeigen, wie die größten deutschen Kommunen bei der Unterstützung des Formularwesens aufgestellt sind und Ihnen damit Anregungen und Hinweise geben, was als wichtig für die verbesserte Kundenorientierung von öffentlichen Verwaltungen gesehen wird. Wir möchten Sie für eigene Problemfelder sensibilisieren und wollen Handlungsempfehlungen aufzeigen, wie Sie als Verwaltung offenes Verbesserungspotential im Bezug auf Formulardienstleistungen in effizientere Prozesse und mehr Bürgerorientierung ummünzen können.

Die vorliegende Studie wurde vom European Research Center for Information Systems (ERCIS) der Universität Münster durchgeführt. Die 100 nach Einwohnerzahl größten Städte in Deutschland wurden nach vorangegangener schriftlicher Information gebeten, einen aus 15 Fragen bestehenden Fragebogen online zu beantworten.

Prof. Dr. Jörg Becker
geschäftsführender Direktor des ERCIS

Vorwort Kurt Wolke, Materna

Die Kommunikation zwischen Bürgern bzw. der Wirtschaft mit der Verwaltung erfolgt in der Regel über die Verwendung von Formularen bzw. Anträgen. Entscheidende Nutzenpotentiale eröffnen sich für jede Kommune, wenn diese ihre nach innen gerichteten Prozesse optimiert und den Service gegenüber den Internet-Nutzern verbessert. Der Einsatz eines Formular-Management-Systems (FMS) verwandelt ein Papierformular in ein sogenanntes „intelligentes“ eFormular, das einen dynamischen Charakter hat. Durch ihre Einbindung können die enthaltenen Informationen auch medienbruchfrei an nachgelagerte Systeme, wie zum Beispiel Fachverfahren, ERP- oder Vorgangsbearbeitungssysteme, übergeben werden und zur Prozessoptimierung beitragen.

Die Studie untersucht den Status-quo und die Entwicklungsperspektiven des Formular-Managements in den 100 größten deutschen Stadtverwaltungen. Wir haben hinterfragt, in

welcher Reifephase sich das Formular-Management derzeit befindet und welche Verbesserungspotentiale identifiziert werden können.

Was die Studie nicht erreichen kann, sind pauschal abgeleitete Lösungen auf dem Weg zu einem vollständigen und medienbruchfreien Datenaustausch zwischen Nutzern und Verwaltung. Sind Verbesserungspotentiale erst einmal identifiziert, können Verwaltungen hieraus vielmehr Hinweise auf geeignete behördenspezifische Maßnahmen ableiten.

Wünschenswert wäre es, wenn die vorliegende Studie einen positiven Impuls liefern kann, die Potentiale intelligenter eFormulare auch vollends auszuschöpfen.

Kurt Wolke
Leiter Business Center Government der MATERNA GmbH

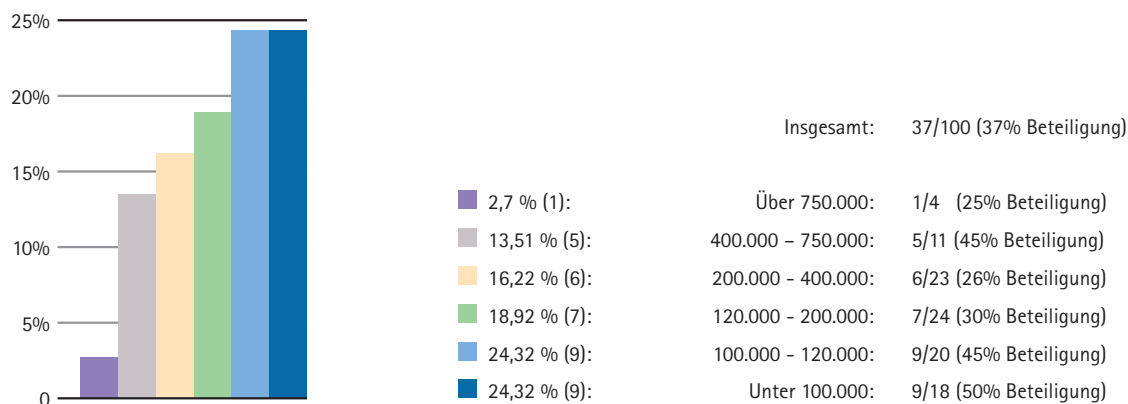
I. Beteiligung, Repräsentativität und Erhebungsmethode

Zur Erfassung der Daten wurde ein Online-basiertes Fragebogen-Tool eingesetzt. Von Seiten des ERCIS wurden die Umfrageteilnehmer, die 100 größten bundesdeutschen Städte, im Vorfeld angeschrieben und auf die Umfrage mit der Bitte um Beteiligung hingewiesen. Der Fragebogen war vom 22. August bis zum 20. September 2006 verfügbar. Die Städte wurden automatisiert per E-Mail zur Beantwortung des Fragebogens eingeladen, in der E-Mail wurde ein entsprechender Link versendet. Städte, welche die Umfrage noch nicht beantwortet hatten, wurden über drei Erinnerungsmails hinweg an die Umfrage erinnert. Gerade auch die Resonanz von 12 erst nach der dritten Erinnerung beantworteten Fragebögen zeigt den Erfolg dieses Vorgehens.

Insgesamt haben sich 37 Städte mit jeweils vollständig ausgefüllten Fragebögen beteiligt. Die Städte wurden gemäß ihrer Größe nach Einwohnerzahl in verschiedene Gruppen eingeteilt; die Beteiligung pro Gruppe lag dabei zwischen 25% und 50%. Auffällig dabei ist vor allem die rege Beteiligung kleinerer Großstädte bis 120.000 Einwohnern. Hier scheint es ein beträchtliches Interesse am Thema Formularmanagement zu geben. Die Beteiligung ist als geeignet zu bewerten, um Schlüsse auf die Positionierung von Städten zum Thema zu ziehen. Da der Fragebogen mit 15 Fragen einen eng begrenzten Umfang hatte, ist der Median der Antwortzeit mit 8 Minuten erwartungskonform.

Der Zusammenhang von Antworten wurde im Hinblick auf existierende Korrelationen hinsichtlich des Korrelationskoeffizienten nach Spearman untersucht, da bei den zugrunde liegenden Erhebungen nicht alle Merkmale eine kardinale Skalierung aufwiesen. Der verwendete Korrelationskoeffizient kann hingegen auch auf ordinal skalierte Merkmale angewendet werden. Eine signifikante Korrelation trifft dabei eine Aussage darüber, ob eine hinreichend große Anzahl von Teilnehmern an der Umfrage beide zugehörige Antworten gegeben hat. Damit erhält man eine Aussage darüber, welche Zusammenhänge sich statistisch erhärtet haben; jedoch impliziert selbst ein hoher Korrelationskoeffizient nicht eine gerichtete Abhängigkeit im Sinne einer „wenn-dann“ Beziehung zwischen den betrachteten Merkmalen, sondern „nur“ ein gemeinsames Auftreten.

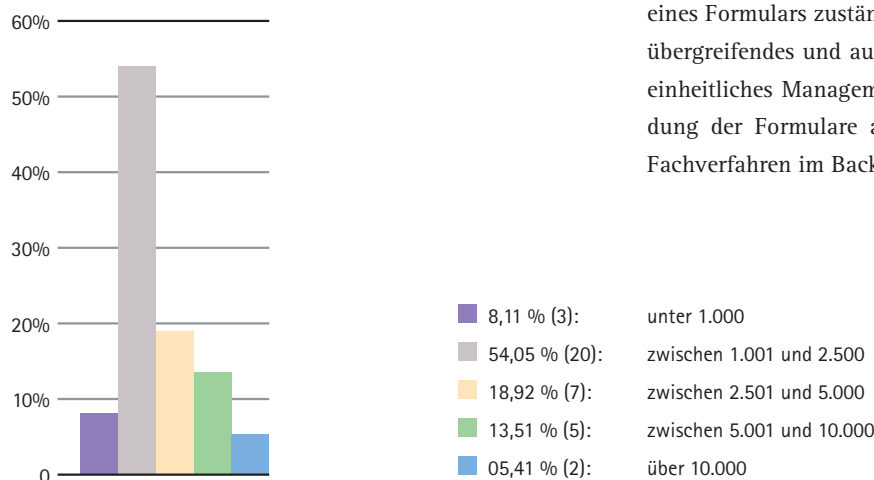
Beteiligung an der Studie und Repräsentativität



II. Organisatorisches Umfeld in öffentlichen Verwaltungen

Die Städte haben sich gemäß ihrer Größe relativ ausgeglichen an der Umfrage beteiligt. Gleichzeitig haben über die Hälfte der Stadtverwaltungen 1000-2500 Mitarbeiter. Dies gibt Hinweise, für wie viele Nutzer auf Seiten der Verwaltung Formularmanagementsysteme konzipiert sein müssen. Gleichzeitig lässt sich ebenfalls feststellen, dass je größer die Einwohnerzahl ist, desto weniger Mitarbeiter arbeiten proportional in der Verwaltung.

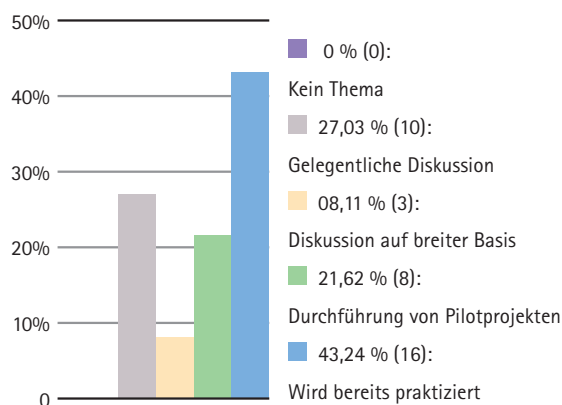
Mitarbeiterzahl in den Stadtverwaltungen



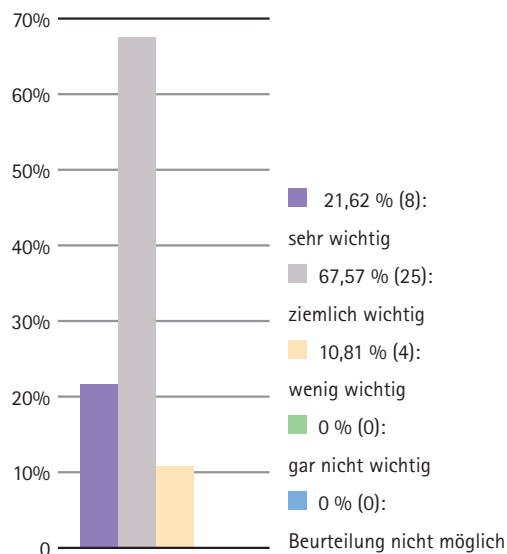
Verantwortlich für Formularmanagement in den betreffenden öffentlichen Verwaltungen ist in der Regel das Amt für Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), kaum jedoch externe Dienstleister. Die Frage wer Entscheidungsträger ist zeigt jedoch keine sinnvolle Korrelation zu einer der anderen untersuchten Fragestellungen. Formularmanagement kann somit den „Querschnittsaufgaben“ einer Verwaltung zugewiesen werden, die nicht eindeutig einer bestimmten Stelle, einem bestimmten Amt oder einem bestimmten Dezernat zugeordnet werden kann. Auf jeder Hierarchiestufe bzw. in jedem Bereich – quer durch die Verwaltung – gibt es Tätigkeiten, die mit dem Formularmanagement der Verwaltung verbunden sind. Dies zeigt die Wichtigkeit dieses Themas auf. Potenziell jedes Mitglied der Verwaltung arbeitet mit Formularen, erstellt Formulare oder ist für die Aktualität eines Formulars zuständig. Dementsprechend wichtig ist ein übergreifendes und auf die gesamte Verwaltung angelegtes, einheitliches Management von Formularen und die Anbindung der Formulare an die entsprechenden Systeme und Fachverfahren im Back-Office der Verwaltung.

III. Wahrgenommene Wichtigkeit des Themas Formularmanagement

Wichtigkeit des Themas Formularmanagement aktuell:



Wichtigkeit des Themas Formularmanagement im kommenden Jahr:



3.1 Heute

Gegenwärtig wird die Wichtigkeit des Themas Formularmanagement von den meisten Verwaltungen erkannt. 65% der befragten Teilnehmer stellen elektronische Formulare bereits bereit oder führen Pilotprojekte in diesem Umfeld durch. Bei Nachzüglern ist das Thema immerhin noch Gegenstand „gelegentlicher Diskussionen“, kein Teilnehmer verwehrt sich dem Thema ganz.

Es ist auffällig, dass nur in 8% der Fälle das Thema Formularmanagement auf breiter Basis diskutiert wird. Hier scheint noch vielfältiges Potential zum Ausbau der bestehenden Konzepte vorhanden zu sein. Gerade auch vor dem Hintergrund, dass Formularmanagement quer durch die Verwaltung ein Thema ist, ist dies ein Indiz dafür, dass verstärkt auf die Möglichkeiten und Potenziale von Formularmanagementsystemen hingewiesen wird.

3.2 Im kommenden Jahr

Die überwiegenden Antworten liegen im Bereich „Sehr wichtig“ (22%) oder „Ziemlich wichtig“ (68%). Somit ist zu folgern, dass an der Bereitstellung elektronischer Formulare von Seiten vieler öffentlicher Verwaltungen Interesse besteht. Die Bereitstellung von Haushaltsmitteln korreliert mit der erwarteten Wichtigkeit des Themas Formularmanagement im kommenden Jahr (vgl. Korrelation 1). Offensichtlich geht eine Wahrnehmung des Themas als „wichtig“ auch mit einem definierten Projektbudget einher. Gerade dieser Aspekt lässt darauf schließen, dass die Wichtigkeit eines Themas wie Formularmanagement auch den aktuellen politischen Willen

steuern kann. Wenn die Wichtigkeit hinreichend kommuniziert werden kann ist auch die Akquisition von hinreichenden Budgets möglich.

Als einziger weiterhin signifikanter Zusammenhang für das Projektbudget lässt sich die Einführung elektronischer Signaturen erkennen:

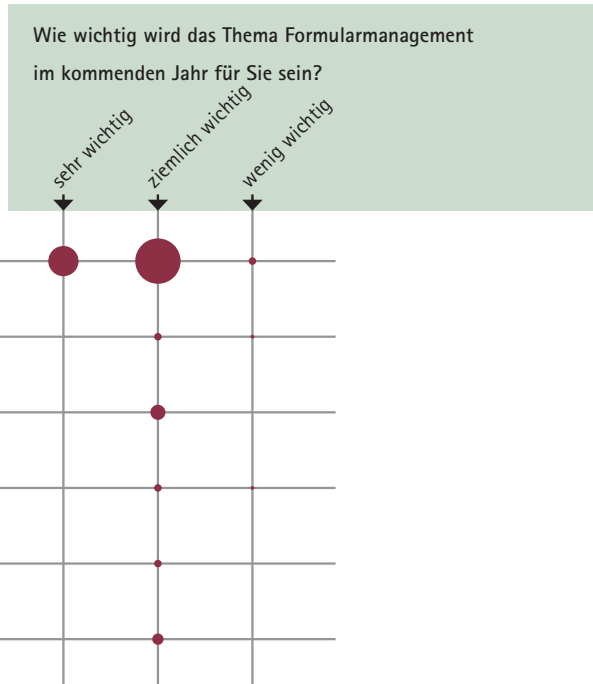
Wenn die Schwierigkeiten bei der Einführung elektronischer Signaturen wahrgenommen werden, existiert tendenziell seltener ein definiertes Projektbudget (Korrelation 2). Damit kann schon jetzt darauf hingewiesen werden, dass vor einer etwaigen Einführung elektronischer Signaturen organisatorische, technische und Wissensbarrieren auf Anwenderseite zu beseitigen sind. Darüber hinaus lassen sich Tendenzen hinsichtlich des Zusammenhangs von wahrgenommenen technischen Problemen bei Signaturen und der wahrgenommenen Wichtigkeit des Themas Formularmanagement sehen (Korrelation 3). Das Bereitstellen von elektronischen Formularen ist eng mit der Bereitstellung und dem Einsatz von elektronischen Signaturen verbunden und muss daher an dieser Stelle deutlich kommuniziert werden. Sollten Projekte zur Einführung von Formularmanagementsystemen geplant werden, so muss gleichzeitig die Einführung der Technik zur digitalen Signatur und Entschlüsselung von Signaturen mit geplant werden.

Trotz des Erkennens der Wichtigkeit des Themas Formularmanagement sind absolut jedoch immer noch in 59% der betrachteten Verwaltungen für das kommende Jahr keine Haushaltsmittel für das Formularmanagement ausgewiesen.

Korrelation 1:

Sind Haushaltsmittel für die Bereitstellung von Formular-diensten ausgewiesen?

keine Haushaltsmittel
 Unbekannt
 geplant, Höhe unbekannt
 weniger als 5.000 €
 5.000 € - 10.000 €
 10.000 € - 30.000 €

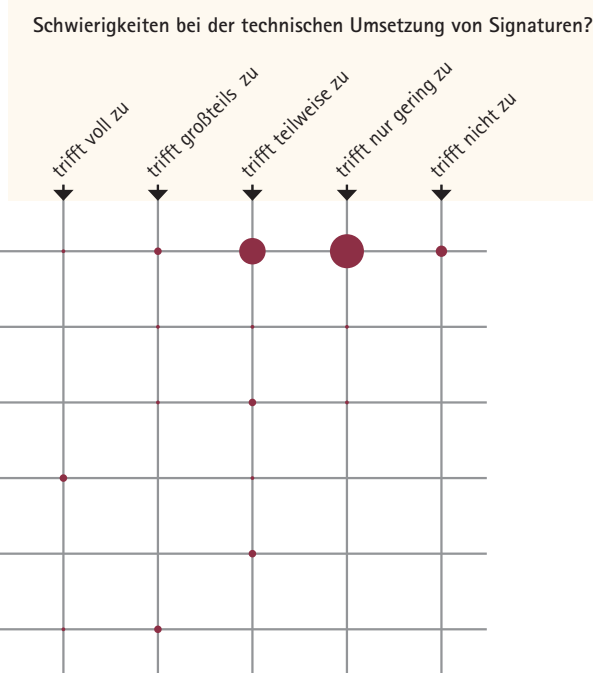


Die Größe der Kreise zeigt jeweils die Anorthäufigkeiten

Korrelation 2:

Sind Haushaltsmittel für die Bereitstellung von Formular-diensten ausgewiesen?

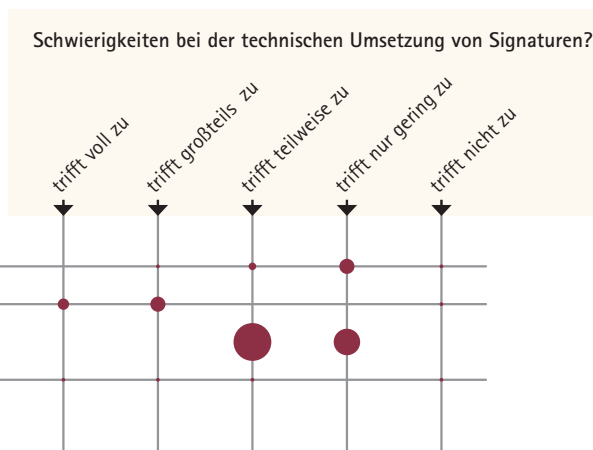
keine Haushaltsmittel
 Unbekannt
 geplant, Höhe unbekannt
 weniger als 5.000 €
 5.000 € - 10.000 €
 10.000 € - 30.000 €



Korrelation 3:

Wie wichtig wird das Thema Formularmanagement im kommenden Jahr für Sie sein?

sehr wichtig
 ziemlich wichtig
 wenig wichtig



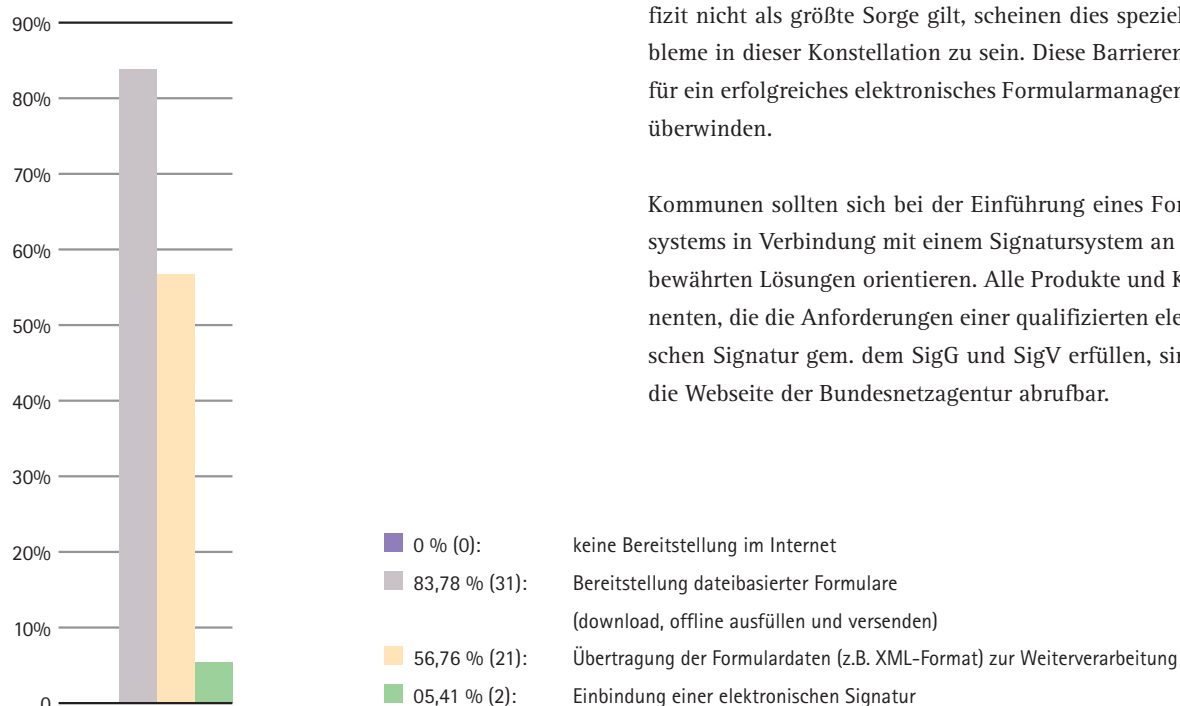
IV. Stand des Formularmanagements

■ 4.1 Bereitstellung von Formularen über das Internet und Signaturen

Alle Teilnehmer der Umfrage stellen Formulare über das Internet bereit, dateibasierte Formulare stellen 84% der Befragten zur Verfügung, online übertragbare Formulare jedoch nur 57%. Dieser Prozess wird allerdings nur von einem nicht nennenswerten Anteil an Stadtverwaltungen durch elektronische Signaturen gesichert.

Die Umfrage zeigt, dass bei der Nutzung elektronischer Signaturen der Bürger als Einführungshindernis gesehen wird. Darüber hinaus gilt dies für die Einführungskosten und die laufenden Kosten einer entsprechenden IT-Lösung. Weniger Sorgen machen hingegen Akzeptanzprobleme in der Wirtschaft, das benötigte eigene Know-how, die Auswahl der betreffenden Lösung und befürchtete Sicherheitsprobleme.

Bereitstellung von Formularen:



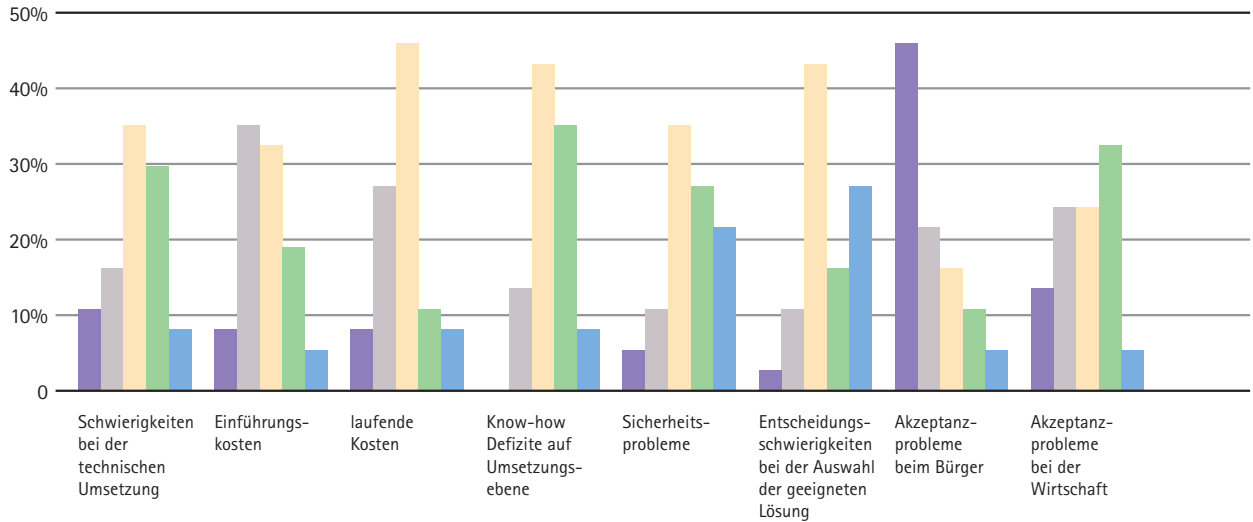
Eine stark signifikante Korrelation zeigt, dass je größer eine Stadt ist, desto mehr Akzeptanzprobleme für Signaturen werden bei den Bürgern gesehen. Es wurde offenbar, dass Verwaltungen Akzeptanzprobleme elektronischer Signaturen entweder bei Bürgern und der Wirtschaft gleichzeitig wahrnehmen oder bei keinem von beiden. Dies verwundert, da in der Regel die Wirtschaft als „Enabler“ für die Nutzung der elektronischen Signatur gesehen wird und die Bürger, bedingt durch wenige Kontakte zur Verwaltung, als das zentrale Hemmnis beim Einsatz von Signaturen im Verdacht steht. Der Wirtschaft mit häufigen Kontakten, z.B. bei Genehmigungen oder Steuervoranmeldungen hingegen wird nachgesagt, dass sie aufgrund großen Eigeninteresses Treiber des papierlosen Verwaltungskontakts ist.

Bezogen auf die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft korrelieren Akzeptanzprobleme elektronischer Signaturen negativ mit der wahrgenommenen Wichtigkeit im kommenden Jahr. Wenn elektronischen Signaturen kritisch begegnet wird, wird die Wichtigkeit des Themas also auch direkt herab gestuft. Weiterhin werden als größte Hindernisse elektronischer Signaturen besonders Schwierigkeiten bei der Einführung, Einführungskosten und laufende Kosten sowie ein existierendes Know-how Defizit genannt. Wer Entscheidungsschwierigkeiten bei der Einführung angibt, befürchtet in erster Linie Sicherheitsprobleme bei der Verwendung von Signaturen. Da generell das Sicherheitsproblem und das Know-how Defizit nicht als größte Sorge gilt, scheinen dies spezielle Probleme in dieser Konstellation zu sein. Diese Barrieren gilt es für ein erfolgreiches elektronisches Formularmanagement zu überwinden.

Kommunen sollten sich bei der Einführung eines Formularsystems in Verbindung mit einem Signatursystem an praxisbewährten Lösungen orientieren. Alle Produkte und Komponenten, die die Anforderungen einer qualifizierten elektronischen Signatur gem. dem SigG und SigV erfüllen, sind über die Webseite der Bundesnetzagentur abrufbar.

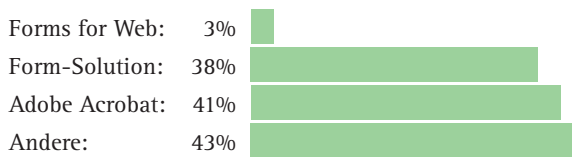
Hemmnisse bei der Einführung von elektronischen Signaturen

Die Skalierung geht von „trifft voll zu“, „trifft zu“, „trifft größtenteils zu“, „trifft weniger zu“, bis zu „trifft gar nicht zu“.



4.2 Eingesetzte Produkte/ Lösungen

Viele Verwaltungen setzen häufig eigene oder spezielle Lösungen ein, so dass die Übersicht an eingesetzten Lösungen und Produkten einen fragmentierten Eindruck macht. In vielen Fällen werden jedoch Formulare als Adobe Acrobat Dateien (.pdf) oder mit Form-Solutions® bereit gestellt. Am häufigsten wurden „bol“ oder eigene Systeme in der Kategorie andere Lösung genannt.



■ 4.3 Derzeitiges Angebot an Formulardiensten

Die Bereitstellung wird in allen Bereichen mehrheitlich als „teilweise ausreichend“ angesehen. Besonders in der Zusammenarbeit mit der Wirtschaft und anderen Verwaltungen wird hier noch großer Nachholbedarf gesehen (27%) bzw. (30%).

Je mehr Einwohner eine Stadt hat, desto eher werden bereits heute Formulare für das Personenstandswesen angeboten. Weiterhin zeigt sich bzgl. des derzeitigen Standes der Entwicklung:

1. Wer Formulare für das Meldewesen bereitstellt, stellt auch Gewerbeformulare bereit.

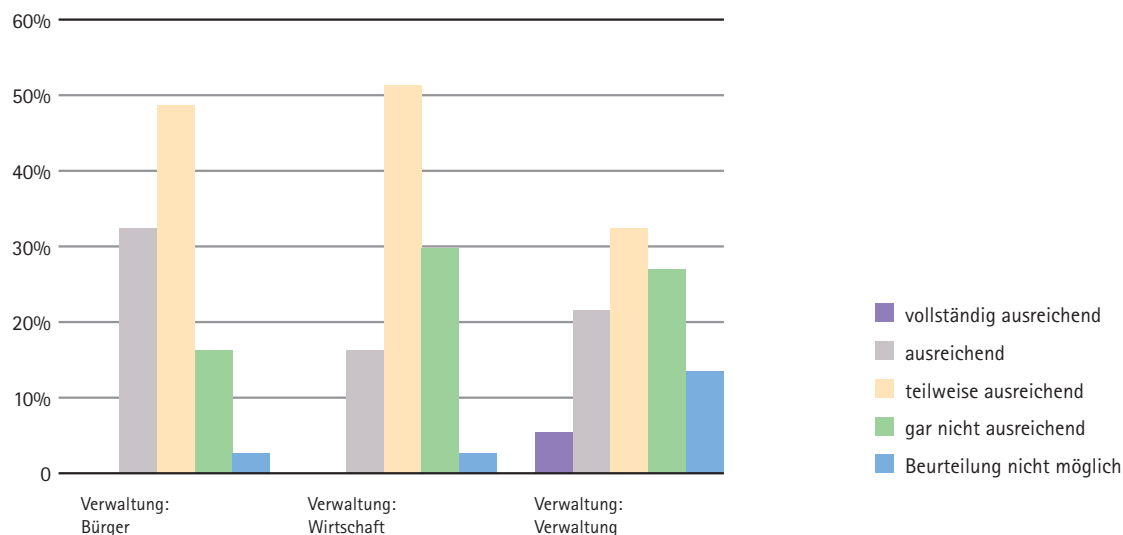
Augenscheinlich werden diese beiden Bereiche als die am besten digital zu unterstützenden angesehen. Angesichts der Häufigkeit, mit denen diese Fälle in Verwaltungen auftreten, verwundert dieses Antwortverhalten nicht.

2. Die Bereitstellung von Gewerbeformularen, Formularen im Sozialwesen und Bauformularen tritt besonders häufig gemeinsam auf.

Gerade die Kombination aus Gewerbe und Bau scheint maßgeschneidert auf die Bedürfnisse der Wirtschaft. Neben der hohen Fallzahl dieser Prozesse werden hier – so kann vermutet werden – die größten Reorganisations- und Verbesserungspotenziale gesehen.

3. Wer Formulare anbietet, bietet sie besonders häufig sowohl für Bürger, Unternehmen und andere Verwaltungen an. Mithin tritt ein Mangel der Bereitstellung von Formularen zumeist gleichzeitig in allen drei Bereichen auf. Hier lässt sich also schlussfolgern, dass Formulare entweder schon für alle Anspruchsgruppen umfassend oder für keine Anspruchsgruppe umfassend angeboten werden. Es kann keine Gruppe als „Enabler“ identifiziert werden.

Derzeitiges Angebot an Formulardiensten



4.4 Wissensstand zum Thema Formularmanagement

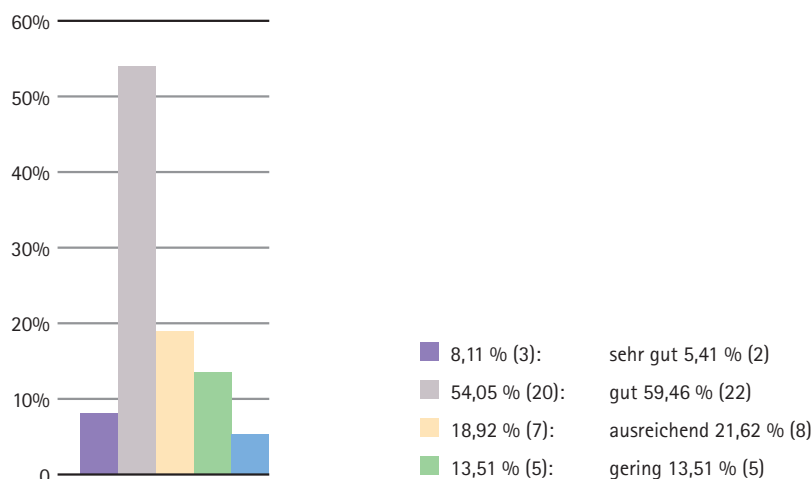
65% schätzen ihr derzeitiges Wissen bzgl. Formularmanagements als sehr gut/gut ein. Dies deckt sich mit der Tatsache, dass 57% der Verwaltungen online übertragbare Formulare zur Verfügung stellen. Allerdings ist nicht geklärt, ob die elektronischen Formulare wirklich in ein automatisiertes Gesamtkonzept mit integrierter IT Infrastruktur eingebettet sind. Das vorliegende Datenmaterial lässt keine Schlüsse auf eine durchgängige IT-Strategie zu. Diese wäre eine Voraussetzung für ein geplantes, die technischen Möglichkeiten ausschöpfendes Vorgehen.

Wer seinen Wissensstand als gut bis sehr gut beurteilt, erkennt hauptsächlich großen Bedarf in der Integration von Meldewesen und bei Gewerbeangelegenheiten in die entsprechenden Fachverfahren (vgl. Korrelation 4 und 5). Ebenfalls ist dieses Antwortverhalten sehr synchron. Das heißt wer die Integration des Produkts plant, macht dies meist auch analog für das Andere (vgl. Korrelation 6). Dies sind anscheinend „spätere Schritte“ auf dem Weg zur Reife im

Formularmanagement, nachdem grundlegendere Komponenten bereits eingeführt wurden und damit ein gewisser Wissensstand erreicht wurde. Darüber hinaus deckt sich dieses Antwortverhalten mit den Antworten im Abschnitt der derzeit angebotenen elektronischen Formulare. Hier wurden auch am Häufigsten die Gewerbeangelegenheiten und die Meldeangelegenheiten erwähnt. Die bereits elektronisch angebotenen Formulare sind die, die auch als erstes in die Fachverfahren integriert werden sollen. Hier konnten augenscheinlich die lohnenswertesten Betätigungsfelder von Verwaltungen hinsichtlich der elektronischen und automatisierbaren Unterstützung identifiziert werden, was somit als Handlungsempfehlung an andere Verwaltungen kommuniziert werden kann.

Darüber hinaus sollte in entsprechend weit entwickelten Verwaltungen die weitere Integration beider Verfahren, und sukzessive anschließend weiterer Verfahren, entschlossen fortgeführt werden. Gerade einfach abzuwickelnde Gewerbeangelegenheiten können als Wettbewerbsvorteil gegenüber Nachbarkommunen herausgestellt werden. Ein einmal erarbeiteter Vorteil sollte daher nicht leichtfertig hergegeben werden.

Eingeschätzter Wissensstand bezüglich Formularmanagement



Korrelation 4:

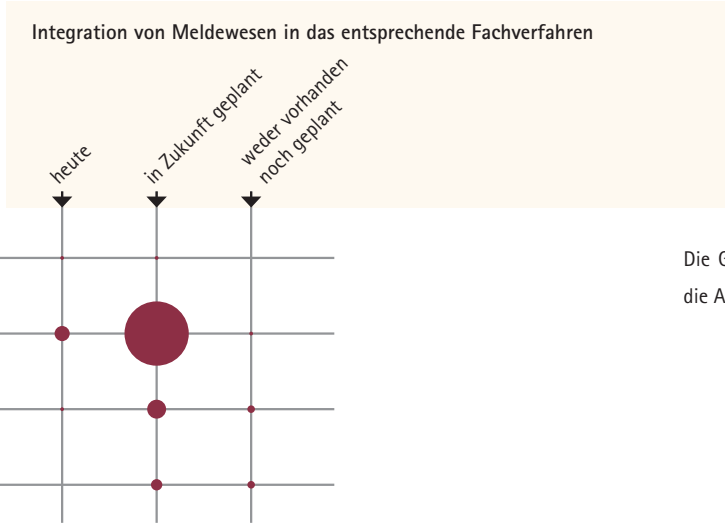
Wie beurteilen Sie den Wissensstand ihrer Behörde in Bezug auf Formularmanagement?

sehr gut

gut

ausreichend

gering



Die Größe der Kreise zeigt jeweils die Anworthäufigkeiten

Korrelation 5:

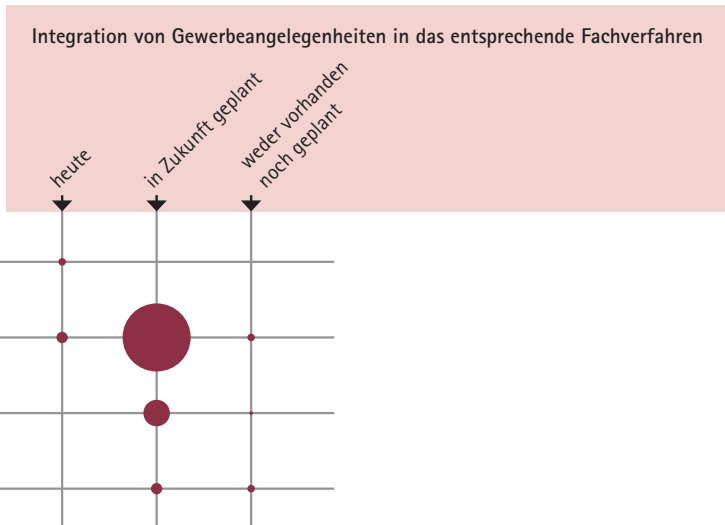
Wie beurteilen Sie den Wissensstand ihrer Behörde in Bezug auf Formularmanagement?

sehr gut

gut

ausreichend

gering



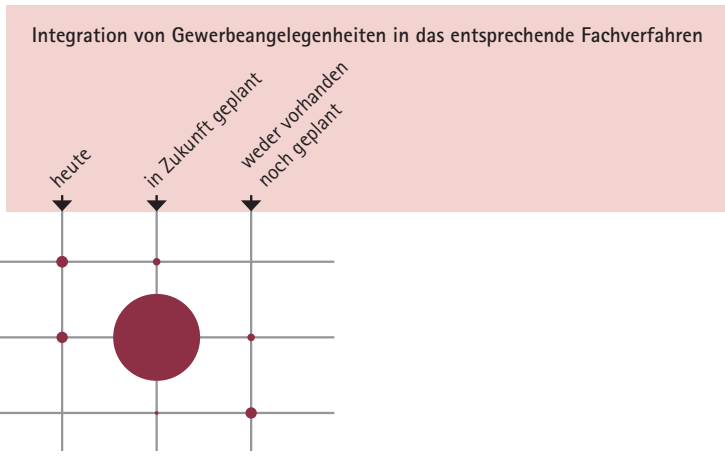
Korrelation 6:

Integration von Meldewesen in das entsprechende Fachverfahren

heute

in Zukunft geplant

weder vorhanden noch geplant



V. Ausblick – Entwicklungsperspektiven

■ 5.1 Formulare bezogen auf verschiedene Bereiche

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass in allen Bereichen von Verwaltungen bereits heute Formulare über das Internet bereitgestellt werden. Weiterer Bedarf wird vor allem im Personenstandswesen, in Gewerbeangelegenheiten, bei Sozialhilfe und Wohngeld sowie in der Bauverwaltung gesehen.

Es ließ sich keine signifikante Korrelation finden zwischen einem zukünftig anvisierten Bereich für das Formularmanagement (Gewerbeangelegenheiten u.ä.) und der voraussichtlichen Wichtigkeit des Themas „Formularmanagement“ im kommenden Jahr. Dies ist besonders bedauerlich, da sonst zeitnah besonders wichtige Betätigungsfelder hätten offen gelegt werden können. Ebenfalls lässt sich keine signifikante Korrelation zwischen einem zukünftig anvisierten Bereich für das Formularmanagement und einer bestimmten Zielsetzung (z.B. Bürgerorientierung) feststellen.

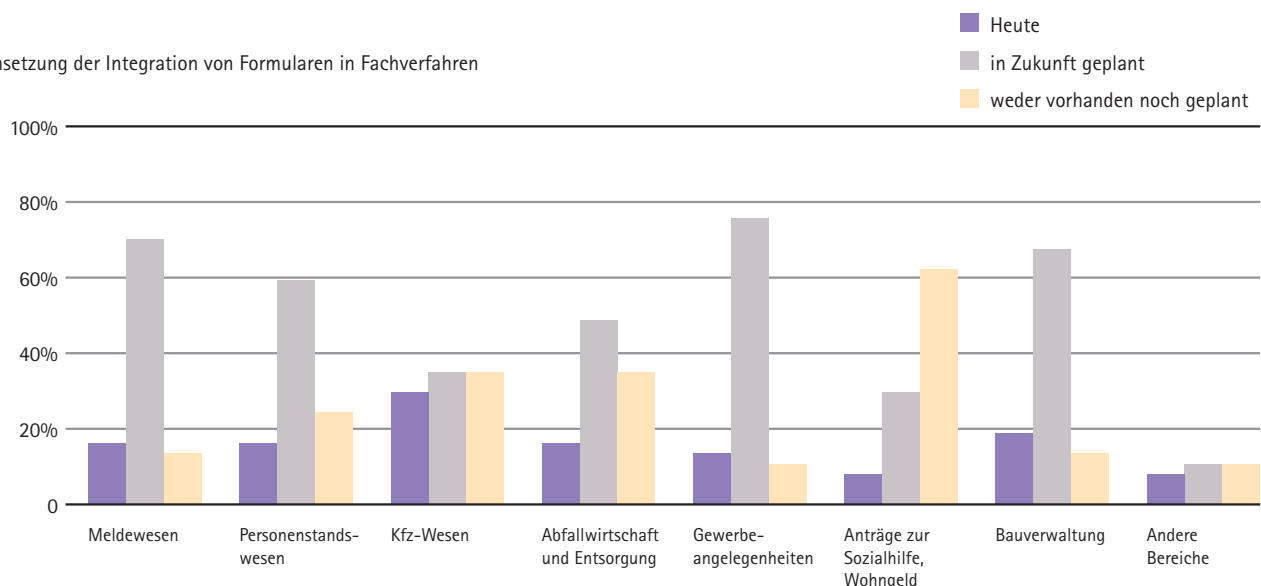
Signifikant hingegen ist der Mangel an Formulardienstleistungen in Zusammenarbeit mit der Wirtschaft und anderen Verwaltungen und der kommenden Wichtigkeit von Formulardienstleistungen. Wer das Thema als wichtig empfindet, sieht besonders in diesen beiden Betätigungsfeldern Aufholbedarf. In Bezug auf die Wirtschaft ist der Zusammenhang sogar stark signifikant. Die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft kann bzgl. des Formularmanagements somit als Wachstumsfeld Nummer eins identifiziert werden.

■ 5.2 Integration in Fachverfahren

Die Bereitstellung von elektronischen Formularen im Allgemeinen erwies sich als zufrieden stellend, darüber hinaus bestehen allerdings umfassende Entwicklungsmöglichkeiten, besonders im Meldewesen (70%), im Personenstandswesen (60%), in Entsorgung (49%), Gewerbeangelegenheiten (76%) und der Bauverwaltung (68%).

Bei der Integration elektronischer Formulare in bestehende Fachverfahren zeigt sich enormes Verbesserungspotential. In allen Bereichen außer dem sozialen Bereich (Beantragung von Sozialhilfe etc.) übersteigt die Kategorie „Integration ist in Zukunft geplant“ bereits bestehende oder nicht geplante Integrationen. Dies ist in gewisser Hinsicht ein Widerspruch zur Angabe, dass 65% der Verwaltungen ihr Wissen als „gut“ oder „sehr gut“ beschreiben. Da den weitaus meisten Befragten eine Integration in Fachverfahren erst noch bevor steht, sollte man diese Angabe relativieren.

Umsetzung der Integration von Formularen in Fachverfahren



■ 5.3 Einschätzung der Vorteile

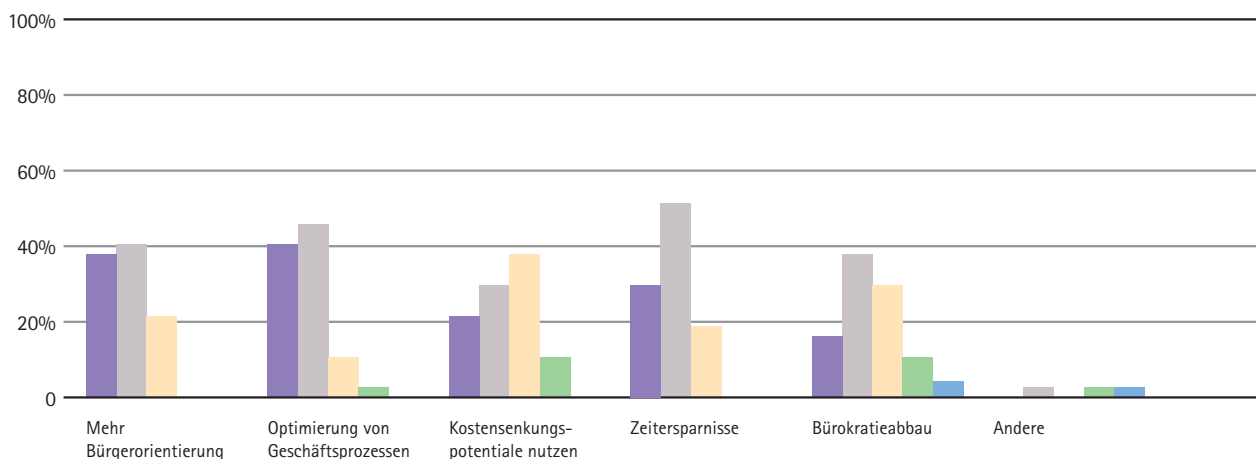
Vorteile durch den Einsatz von elektronischen Formularen werden vor allem in der Bürgerorientierung, der Verbesserung von Geschäftsprozessen und Zeitersparnis gesehen. Kostensenkungspotentiale werden dabei weniger ausgenutzt und auch der Bürokratieabbau wird wenig als zu realisierender Vorteil genannt. Für den Bereich Kfz-Wesen wird beim derzeitigen Einsatz besonders die Realisierung von Zeitersparnissen erkannt. Die Tatsache, dass man sich bei der Optimierung von Geschäftsprozessen gleichzeitig auch Kostensenkung, Zeitersparnis und Bürokratieabbau erhofft, hat sich durch die Studie erneut bestätigt.

■ 5.4 Formulare auf mobilen Endgeräten

Abschließend wird kurz die Einschätzung der Nutzenpotentiale bezüglich der Einbeziehung mobiler Endgeräte zum Empfangen und Senden elektronischer Formulare reflektiert. Falls dieses Thema als interessant betrachtet wird, folgt daraus kein konkreter Umsetzungsplan (60% gegenüber Bürgern, 70% gegenüber der Wirtschaft). Es gibt keine konkreten Vorstellungen, Projekte oder Einsatzszenarien, die an dieser Stelle angeführt wurden und als Projekt mit Pilotcharakter kommuniziert werden können. Uninteressant ist dieses Thema für etwa ein Drittel der Verwaltungen (41% gegenüber dem Bürger bzw. 30% gegenüber der Wirtschaft). Dabei ist der jeweilige Zusammenhang zwischen dem Einsatz bei Bürgern und der Wirtschaft signifikant. Die Einbeziehung mobiler Endgeräte ist signifikant, das heißt das Antwortverhalten ist für beide Anspruchsgruppen gleichförmig.

Vorteile von elektronischen Formularen

Die Skalierung geht von ■ „trifft voll zu“, ■ „trifft zu“, ■ „trifft größtenteils zu“, ■ „trifft weniger zu“, bis zu ■ „trifft gar nicht zu“.



■ 5.5 Ausblick

Die durchgeführte Umfrage zeigt, dass das Formularmanagementwesen in den größten Städten in Deutschland auf einem guten Weg ist. Viele der größten Städte in Deutschland haben das Thema Formularmanagement erkannt und bieten elektronische Formulare für ihre verschiedenen Kundengruppen an. Neben der reinen Bereitstellung von Formularen, z.B. über die Portale der Städte werden auch immer mehr Formulare direkt in Fachverfahren integriert und eine direkte Verbindung zwischen dem Front-Office und dem Back-Office hergestellt.

Wir hoffen, dass wir über diesen Status-quo hinaus gehende Potenziale im Rahmen der Analyse aufzeigen konnten. Diese sollten in der nahen Zukunft angefasst werden, um die Möglichkeiten, die Formularmanagementsysteme bieten, umfassender auszuschöpfen. Die Bereitstellung weiterer Formulare mit dem Ziel möglichst alle Formulare zur Verfügung zu stellen, muss die Strategie für die Zukunft sein. Potenziell jedes Formular, das elektronisch abgebildet wird, kann in das entsprechende Verfahren in der Verwaltung, sei es eine Querschnittstechnologie wie ein Dokumentenmanagementsystem oder ein spezifisches Fachverfahren, eingebunden werden. Die Studie zeigt auf, dass in diesem Teil des Weges zu einer möglichst papierlosen Verwaltung gerade die ersten Schritte gegangen wurden, ein gutes Stück aber noch bevorsteht. Wir hoffen mit dieser Studie Denkanstöße geben zu können, wie dieser Prozess beschritten werden kann.



ERCIS – European Research Center for Information Systems

Universität Münster

Leonardo-Campus 3 ■ 48149 Münster ■ Germany

Tel: +49 (251) 83-38100 ■ Fax: +49 (251) 83-38109

info@ercis.org ■ <http://www.ercis.org/>