

Intelligent beantragen

Dr. Peter Behringer (Leiter des Medienbüros der Stadt Karlsruhe)
[03/2013]

Nachdem PDF-Formulare im Bereich E-Government immer mehr an Bedeutung verlieren, bietet die Stadt Karlsruhe im Rahmen ihres Bürgerservices künftig einen so genannten intelligenten Ausfüllassistenten an.

Das von Adobe entwickelte Portable Document Format (PDF) galt bisher als erste Wahl, um Dokumente originalgetreu weiterzugeben und bereitzustellen. Auch im Bereich des kommunalen E-Government ist das PDF-Formular seit Jahren ein Eckpfeiler. Die Firma Form-Solutions ist hier ein verlässlicher Partner der Kommunen. Seit Jahren werden ihre Formulareserver von Städten und Gemeinden intensiv genutzt.

Das PDF als Formularformat hat viele Vorteile, der wichtigste ist wohl die Layout-Treue des elektronischen Dokuments zum papiernen Original. Dies freilich nur so lange, wie das Papierdokument der eigentliche Bezugspunkt eines Verwaltungsakts ist. Nach mehr als 15 Jahren E-Government ist das aber nicht mehr selbstverständlich, zumindest nicht in den Augen von Bürgern. Denn diese kaufen regelmäßig in Webshops ein, überweisen online Geld, loggen sich in Webmailer und Cloud Dokumente ein und benötigen dabei nie ein PDF-Formular.

Gleichzeitig machen sich Nachteile des PDF-Formulars bemerkbar. Beispielsweise können Eingabedaten nicht mit dem Formular gespeichert werden. Das PDF-Formular erweist sich immer dann als sperrig, wenn es nicht ausgedruckt, sondern die Daten direkt an eine Anwendung geschickt werden sollen. Es ist wenig intelligent. So fragt es beispielsweise starr nach Vornamen der Kinder, ohne zu berücksichtigen, dass schon einige Zeilen zuvor die Frage nach Kindern im Haushalt verneint wurde. Was man mit einem PDF-Formular alles machen kann, ist zudem stark von der Betrachter- und Bearbeitungssoftware bei den Endanwendern abhängig und diese ist nicht kontrollierbar. Bei mobilen Endgeräten kann man noch nicht einmal von deren Vorhandensein ausgehen. Da sich diese Nachteile in letzter Zeit zunehmend bemerkbar gemacht haben, wurde das PDF technisch aufgerüstet. PDF-Formulare können mittlerweile Scripte und Metadaten enthalten. Unter bestimmten Umständen können Eingabedaten gespeichert werden. Man kann die Eingabedaten als OCR in den Druck einbetten, um das Abschreiben der Inhaltsdaten zu erleichtern. Es gibt sogar Möglichkeiten, solche Formulare barrierefrei zu gestalten. Diese Neuerungen haben allerdings nicht verhindern können, dass das Konzept PDF zusehends in die Kritik geraten ist. In der E-Government-Strategie des IT-Dienstleisters Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken (KIVBF) wurde im Oktober 2011 sogar explizit die Abkehr von interaktiven PDF-Formularen postuliert – sie seien zu vermeiden. Dem PDF wird darin nur noch die Rolle eines Archivierungsformats zugewiesen.

Nun stellt sich die Frage nach der Alternative. In der E-Government-Strategie der KIVBF werden redundanzfreie, eingabesensitive und damit kontextgesteuerte Eingabeaufforderungen und Informationsangebote verlangt. Es soll keine digitalen Medienbrüche mehr geben und die intelligenten Formulare – eigentlich Eingabeassistenten – sollen im validen HTML-Format angeboten werden. Die Firma Form-Solutions hat solche Forderungen ernst genommen und ein großes Entwicklungsprojekt gestartet: den „Intelligenten Ausfüllassistenten“. Dabei handelt es sich um eine Plattform, die es Kommunen erlaubt, eigene HTML-Formulare browser-basiert mit wenigen Eingabe-befehlen zu erstellen, mit eigener Logik zu versehen, die Eingabedaten in Workflows einzubinden, an die städtischen Layout-Vorgaben anzupassen und online zu stellen. Mit dem intelligenten Ausfüllassistenten wird es zudem erstmals möglich, Formulare auf mobilen Endgeräten auszufüllen und ein-zureichen.

Nach langer Entwicklungsarbeit wurde Ende September vergangenen Jahres mit einigen Kommunen ein Pilotversuch gestartet. Daran hat sich unter anderem die Stadt Karlsruhe beteiligt. Bereits jetzt kann gesagt werden, dass damit ein zukunftsweisendes Produkt entstanden ist. Wer selbst schon interaktive Formulare über mehrere Bildschirmseiten mit der Hand programmiert hat, wird das Potenzial dieser Anwendung erkennen. In knapp drei Stunden kann solch ein Formular erstellt, getestet und veröffentlicht werden. Dies hat die Stadt Karlsruhe überzeugt. Künftig ist der intelligente Ausfüllassistent das Werkzeug, mit dem Web-Formulare erstellt und angeboten werden.