

## SAMPLE

Smart Application Management for Public Local Entities

<b>Programm / Ausschreibung</b>	AT:net, Phase 4, AT-net (4) 1. Ausschreibung	<b>Status</b>	abgeschlossen
<b>Projektstart</b>	01.07.2016	<b>Projektende</b>	31.12.2018
<b>Zeitraum</b>	2016 - 2018	<b>Projektlaufzeit</b>	30 Monate
<b>Keywords</b>			

### Projektbeschreibung

Im bundesweit tätigen E-Government-Koordinations- und Kooperationsgremium BLSG (Plattform digitales Österreich – BLSG) wurden schon vor vielen Jahren Richtlinien für die Erstellung elektronischer Formulare (u.a. Styleguide für E-Formulare) ausgearbeitet und im Rahmen eines Ratifizierungsmechanismus zur „Konvention“ erhoben, was einer freiwilligen Verpflichtung der teilnehmenden Körperschaften gleichkommt. Dennoch finden sich in der Praxis viele verschiedene – oftmals für eine Weiterverarbeitung der elektronisch erfassten Daten untaugliche – Formularumsetzungen.

IT-Kommunal stellt im Auftrag des Österreichischen Städtebundes und unter Einhaltung sämtlicher Vorgaben der BLSG seit rund 10 Jahren unter der Bezeichnung „amtsweg.gv.at“ verschiedene Sammlungen von E-Formularen (bundesweit einheitliche Formulare in Kooperation mit help.gv.at, bundeslandspezifische E-Formulare auf Grundlage landesgesetzlicher Regelungen) für Städte und Gemeinden bereit und versorgt auf diesem Wege rd. ¼ aller österreichischen Kommunen. Zum Einsatz kommen zwei ausgereifte technische Formularserver-Lösungen, ein sehr leistungsfähiges kommerzielles Produkt und eine Eigenentwicklung aus dem öffentlichen Bereich auf Open Source-Basis.

Die Herausforderung bei dem eingereichten Projekt liegt vor allem in einer deutlichen Erhöhung der Nutzung einer elektronischen Antragstellung, die einerseits durch eine Verdichtung der Bereitstellung (Verbreitung unter den Städten und Gemeinden) und andererseits durch eine Attraktivierung der E-Formulare selbst erreicht werden soll. Diese „Attraktivierung“ soll vor allem durch eine neue, intuitive wie unbürokratische Form von Benutzerinteraktion und Benutzerführung erzielt werden und stellt vor allem auf die immer stärkere Verbreitung mobiler Devices ab. Dabei wird auf die Erfahrungen mit herkömmlichen „mobilen Formularen“, die bei „amtsweg.gv.at“ bereits technisch umgesetzt wurden, gesetzt.

Die Hauptaktivitäten in dem eingereichten Projekt beziehen sich auf Marketing- und Vertriebsmaßnahmen, um die E-Formularservices von „amtsweg.gv.at“ wesentlich stärker als bisher zu verbreiten und vor allem um die Nutzungszahlen auf Seite der AnwenderInnen zu erhöhen. Dabei wird auf einen breit angelegten Maßnahmen-Mix gesetzt, dessen Bandbreite von Direct Mailings über spezifische, eigens organisierte regionale Fachveranstaltungen in Zusammenarbeit mit den Interessensvertretungen bis hin zu Vor-Ort-Besuchen und Demos reicht. Begleitet werden die Veranstaltungen von Publikationsaktivitäten – insbesondere in kommunalen Fachmedien.

Im Bereich der technischen Entwicklung ist vor allem eine Verbesserung der Antragstellungsfunktionalitäten und der User-Experience vorgesehen. Die Antragstellung kann über eine Kombination von Registeranbindung mit einem persönlichen, geschützten Stammdatenspeicher in der Cloud deutlich vereinfacht und verkürzt werden. Die User-Erfahrung bei der

Bedienung von E-Formularen wiederum soll über eine spezifische APP mit spielerischen Elementen (Gamification) erreicht werden.

Das übergeordnete Ziel ist es jedenfalls, eine elektronische Antragstellung für die BürgerInnen, für professionelle Intermediäre (Rechtsanwälte, Notare, Architekten, Ziviltechniker, Baumeister etc.) und für die Wirtschaft allgemein deutlich attraktiver als das herkömmliche Papierformular zu machen und so die Nutzungsquote im Interesse einer effizienten durchgängigen elektronischen Verfahrensabwicklung zu steigern.

## **Abstract**

In the nation-wide e-government coordination and cooperation committee BLSG (platform digital Austria - BLSG) guidelines for creating electronic forms were (among others the Style Guide for e-forms) elaborated and collected on the basis of a ratification mechanism for "convention" already many years ago. All participating parties more or less committed themselves to these guidelines on a voluntary basis. Nevertheless, there are still many different and incoherent e-forms which furthermore are oftentimes not suitable for further electronic data processing.

IT-Kommunal provides since about 10 years under the name "amtsweg.gv.at" several collections of e-forms in accordance with all requirements of BLSG and supplies around 25% of all Austrian municipalities with them. E-forms include nationwide uniformly designed and applicable forms (help.gv.at) as well as forms based on specified federal state law regulations. Two technically mature form server solutions come to application; a very powerful commercial product and a proprietary development stemming from the public sector on open source basis.

The challenge in the submitted project is to be seen in achieving a significant increase of usage of electronic applications by e-forms. This should be accomplished by a higher deployment of e-forms in even more cities and municipalities throughout Austria and by user-friendly highly attractive e-forms. This increase in attractiveness of e-forms should be accomplished mainly through a new, intuitive and non-bureaucratic form of user interaction and user interface as well as by positive impacts of the increasing popularity of mobile devices.

Main activities in the submitted project will be related to marketing and sales activities in order to increase deployment and usage of e-forms with "amtsweg.gv.at" throughout Austria. A broad mix of various measures will be applied; this will cover direct mailings, as well as specific regional events in co-operation with interest groups and onsite visits and demonstrations. Alongside publication activity will take place, especially in journals and media related to the public sector.

In the area of technical development, especially improving application process functionality and user experience is targeted. The application process can be significantly simplified and shortened if data is automatically retrieved through a safe and unique connection with a personal, secure master data storage in the cloud. User experience in using e-forms shall be improved by using a specific app with playful elements (gamification).

The overall goal is definitely a trade-off between the traditional paper form and e-forms; user-friendly and easy-to-fill-out e-forms should be broadly made available to citizens as well as for professional intermediaries (lawyers, notaries, architects, civil engineers, etc) should eventually lead to higher usage rates and therefore a more efficient electronic process as far as public acts are concerned.

## **Projektpartner**

- IT-Kommunal GmbH