

Das Informationsbüro d-NRW führt in diesem Jahr sechs Online-Befragungen zu aktuellen Themen im Bereich E-Government durch. Neben den Analysen zu den Ergebnissen ist es ein Hauptziel, den Kommunen Unterstützung in der Recherche zu aktuellen Fragestellungen anzubieten: Wo kann ich mich über ein Thema umfassend informieren, wo erhalte ich schnell Informationen, welche Quellen sind „neutral“ und hilfreich – und dies zu aktuellen Fragestellungen wie „Barrierefreiheit“, „Vergabewesen“, „Informationsmanagement zum Internetauftritt“ oder auch zur „Elektronischen Vorgangsbearbeitung“. Die Antwortmöglichkeiten zeigen direkt Informationsquellen auf, auch zum Teil verlinkt zu den Internetseiten.

Für die erste Befragung wurde ein Querschnitt von Kommunen ausgewählt, eine Teilnahme (aber auch eine Absage für weitere Befragungen) ist jederzeit möglich. Nach erhöhter Nachfrage an einer Teilnahme, wurden zur zweiten Befragung zum Thema „Formulare und Signaturen“ bereits alle Kommunen in NRW angeschrieben, jede dritte Kommune hat teilgenommen. Ein Fünftel davon hat lediglich die Informationsquelle genutzt und nicht aktiv teilgenommen, daher oft der Wert von ca. 20% bei „nicht beantwortet“ - dies ist aber durchaus gewünscht, die Befragung kann und soll auch der reinen Informationsvermittlung dienen. Alle Ergebnisse werden ausschließlich in der Gesamtheit bzw. in der Unterteilung in Gruppen veröffentlicht, es erfolgt weder ein Ranking noch eine Einzelauswertung. Die einzelnen Antworten werden im Detail lediglich vom Befragungssystem festgehalten, um eine Zuordnung zu folgenden Gruppen zu ermöglichen: Kreise, kreisfreie Städte und Städte mit mehr oder weniger als 20.000 Einwohnern. Als Partner für die Durchführung wurde die Livingpage Media Ltd. & Co. KG gewonnen, die auch bereits an der NRW Studie 2006 beteiligt war. Die Ergebnisse werden in einem Einleitungstext, statistischen Auswertungen mit Grafiken, mit einem Fazit und abschließenden Ausblick dargestellt.

## FAZIT

Formularmanagement und Digitale Signatur sind zwei wichtige Themen öffentlicher Verwaltungen auf ihrem Weg zu einem durchgängigen E-Government.

### Integriertes Formularmanagement noch kaum verbreitet

Das Thema Formularmanagement ist bereits in der Diskussion öffentlicher Verwaltungen angekommen, allerdings sind diese von einer durchgängigen Kopplung des Formularwesens mit den nachgelagerten Fach- und Querschnittsverfahren noch weit entfernt. Momentan wird größtenteils auf eigenständig entwickelte oder von Dienstleistern bereitgestellte PDF-Formulare zurückgegriffen. Das liegt daran, dass momentan noch keine IT-Architekturen realisiert wurden, die Querschnittssysteme bereithalten und eine einheitliche, prozessübergreifende Online-Anbindung aller betroffenen Verfahren und Abläufe ermöglichen. Solange noch für jedes einzelne Fachverfahren einzelne Online-Module beschafft, eingeführt und gewartet werden müssen, wird die Akzeptanz sich nicht bedeutend steigern.

### Der Kundennutzen steht im Vordergrund

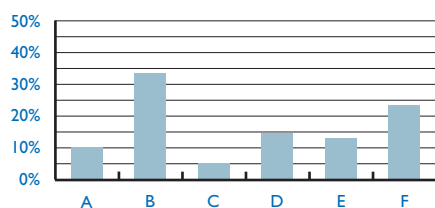
Der größte Nutzen wird hauptsächlich in der Qualitätssteigerung im Sinne verbesserter Kundenzufriedenheit durch schnellere Bearbeitungszeiten, mehr Komfort und bessere Informationen gesehen.

### Elektronische Signatur

Das Thema Elektronische Signatur wird noch nicht in dem Maße diskutiert wie das Formularmanagement, was sich mit einer stark bemerkbaren Unsicherheit in Bezug auf den Informations- und Wissensstand der befragten E-Government-Beauftragten begründen lässt.

Ein hohes Potenzial wird zwar in allen Verwaltungsbereichen und zwischen allen beteiligten Interessensgruppen gesehen, es lässt sich aber feststellen, dass die meisten Verwaltungen entweder gar keine Signaturen, oder aber nur einfache Elektronische Signaturen der Stufe I im Sinne einer standardisierten E-Mail-Signatur einsetzen.

### Auf welche Weise wird das Thema Formularmanagement momentan in Ihrer Verwaltung angegangen?



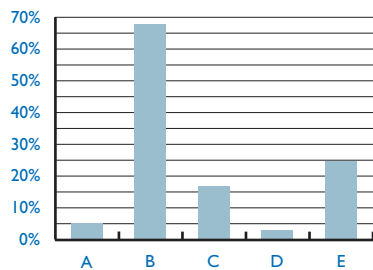
Formularmanagement wird im überwiegenden Teil der befragten Verwaltungen bereits diskutiert. Fast 15% der Befragten haben bereits das Stadium der Diskussion verlassen und widmen sich der Umsetzung in ausgewählten Pilotbereichen. Weitere 13% haben bereits ein verwaltungsweites Formularwesen eingeführt.

- A Aktuell kein Thema (10,22%)
- B Punktueller Diskussion (33,58%)
- C Diskussion auf breiter Basis (5,11%)
- D Umsetzung in Pilotbereichen (14,60%)
- E Verwaltungsweite Umsetzung (13,14%)
- F Nicht beantwortet (23,36%)

### Empfehlung:

**Formularmanagement hat sich bereits in vielen Verwaltungen durchgesetzt und wird erfolgreich betrieben. Verwaltungen, die über eine Einführung nachdenken, sollten verstärkt den Kontakt zu bereits erfahrenen Anwendern suchen und sich die Erfahrungen zu Nutze machen.**

### In welcher Form stellen Sie Formulare im Internet bereit? (Mehrfachauswahl)



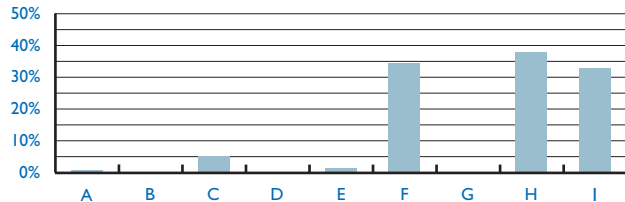
Bis auf 5% stellen alle Verwaltungen ihre Formulare im Internet bereit, was ein erster Schritt auf dem Weg zu durchgängigen Geschäftsprozessen vom Front- in das Back-Office ist. Allerdings werden in fast 70% der befragten Verwaltungen die Formulare statisch bereitgestellt, ohne eine Verknüpfung der Formulare mit den im Prozessverlauf folgenden Fachverfahren herzustellen. Diese Integration wird erst in 17% der befragten Verwaltungen durchgeführt.

- A Keine Bereitstellung im Internet (5,11%)
- B Bereitstellung von statischen Formularen ohne Verzahnung mit Fachverfahren (67,88%)
- C Automatische Übertragung der Formulardaten zur Weiterverarbeitung in Fachverfahren (16,79%)
- D Einbindung einer elektronischen Signatur (2,92%)
- E Nicht beantwortet (24,82%)

#### Empfehlung:

**Die Bereitstellung statischer Formulare realisiert vor allem einen nach außen gerichteten Kundennutzen in Form höherer Kundenzufriedenheit. Interne Prozessverbesserungen und damit verbunden insbesondere Effizienzgewinne und Kosteneinsparungen lassen sich nur durch eine integrierte Formularlösung realisieren, in der die bereitgestellten Formulare mit den hinterliegenden Verfahren integriert werden.**

### Welches spezielle Produkt/Lösung setzen Sie für das Formularmanagement ein? (Mehrfachauswahl)



Der Markt im Bereich der speziellen Formularmanagementsysteme, die allgemeine Nutzung des Adobe Acrobat einmal ausgenommen, wird zumindest in Hinblick auf die getätigten Antworten von der Firma Form-Solutions dominiert. Als Technologie wird auch bei selbst erstellten Formularen im überwiegenden Bereich die PDF-Technologie eingesetzt.

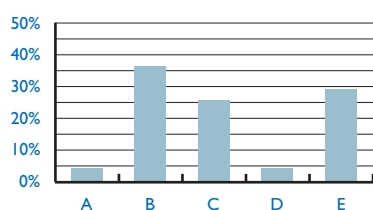
- A Bol-Systemhaus (0,73%)
- B Cit-Information Architectures (0,00%)
- C LinkForm (5,11%)
- D HQ-Forms (0,00%)
- E FJD Formularserver (1,46%)
- F Form-Solutions (34,31%)
- G Kohlhammer Formular Server (0,00%)
- H Adobe Acrobat (37,96%)
- I Nicht beantwortet (32,85%)

#### Empfehlung:

**Bei der Einführung von Formularmanagement sollte auf die Verwendung von Standards und offenen Schnittstellen geachtet werden, gerade wenn es um die Anbindung von Fachverfahren geht. Insbesondere sollten die Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen (SAGA) berücksichtigt werden, um bereits von Anfang an die Konformität zu aktuellen Standards sicherzustellen. (Details zu Saga unter <http://www.kbst.bund.de>)**

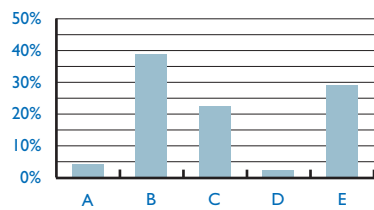
### Vorteile eines Formularmanagements (6 Teilbereiche)

#### Beschleunigung der Bearbeitungszeit bei der Sachbearbeitung:



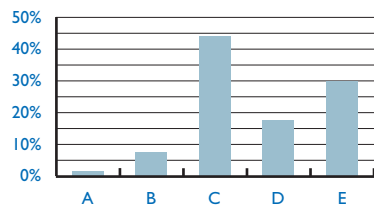
- A Sehr große Vorteile durch ein Formularmanagement (4,38%)
- B Große Vorteile (36,50%)
- C Geringe Vorteile (25,55%)
- D Kaum Vorteile (4,38%)
- E Nicht beantwortet (29,20%)

### Beschleunigung der Gesamtdurchlaufzeit von Anträgen:



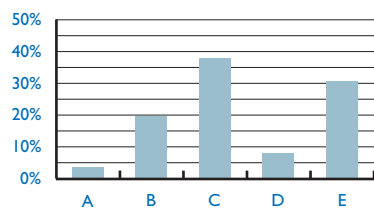
- A Sehr große Vorteile durch ein Formularmanagement (6,57%)
- B Große Vorteile (38,69%)
- C Geringe Vorteile (22,63%)
- D Kaum Vorteile (2,19%)
- E Nicht beantwortet (29,93%)

### Einsparung von Personalkosten:



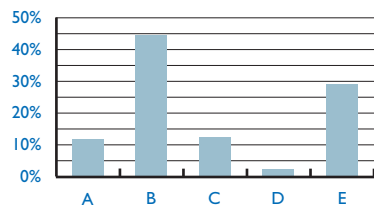
- A Sehr große Vorteile durch ein Formularmanagement (1,46%)
- B Große Vorteile (7,30%)
- C Geringe Vorteile (43,80%)
- D Kaum Vorteile (17,52%)
- E Nicht beantwortet (29,93%)

### Einsparung von Materialkosten:



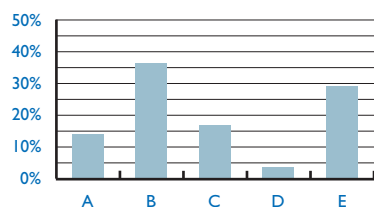
- A Sehr große Vorteile durch ein Formularmanagement (3,65%)
- B Große Vorteile (19,71%)
- C Geringe Vorteile (37,96%)
- D Kaum Vorteile (8,03%)
- E Nicht beantwortet (30,66%)

### Erhöhung der Kundenzufriedenheit:



- A Sehr große Vorteile durch ein Formularmanagement (11,68%)
- B Große Vorteile (44,53%)
- C Geringe Vorteile (12,41%)
- D Kaum Vorteile (2,19%)
- E Nicht beantwortet (29,20%)

### Erhöhung der Antragsqualität (z.B. durch automatische Plausibilitätsprüfungen):



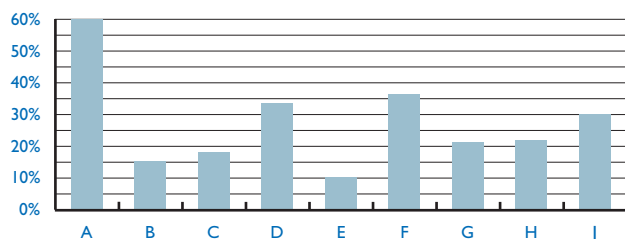
- A Sehr große Vorteile durch ein Formularmanagement (13,87%)
- B Große Vorteile (36,50%)
- C Geringe Vorteile (16,79%)
- D Kaum Vorteile (3,65%)
- E Nicht beantwortet (29,20%)

Als Vorteile eines Formularmanagements werden vor allem qualitative Verbesserungen von den befragten Verwaltungen stark bewertet. Etwa die Beschleunigung von Verfahren, die Vermeidung von Fehlern und damit die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Die Einsparung von Personal- und Sachkosten auf der Verwaltungsseite wird momentan von den Befragten kaum gesehen.

### Empfehlung:

**Die aktuell verbreitete Vorgehensweise, zwar Formulare ins Netz zu stellen, diese aber nicht mit den hinterliegenden Fachverfahren zu koppeln, führt regelmäßig ausschließlich zu qualitativen Verbesserungen und nicht zu signifikanten Kosteneinsparungen. Daher sind die Antworten gut nachzuvollziehen. Als Empfehlung gilt hier, wie oben bereits genannt, die durchgängige Integration der Geschäftsprozesse von der Online-Antragstellung über Formulare bis hin zu den Fachverfahren im Backend sicherzustellen.**

### In welchen Bereichen sehen Sie die höchsten Potenziale von Formularmanagement? (Mehrfachauswahl)



Die Potenziale von Formularmanagement ziehen sich bei unterschiedlicher Höhe durch alle Verwaltungsbereiche; der Sozialbereich wird tendenziell als weniger potenzialträchtig gesehen, wogegen das Melde- und Personenstandswesen als einziger Bereich deutlich hervorsticht. Das ist auch der Bereich, der klassischerweise in Bürgerämtern gebündelt wird und durch hochgradig strukturierte und repetitive Prozesse gekennzeichnet ist.

- A Melde- und Personenstandswesen (59,85%)
- B Kfz-Wesen (15,33%)
- C Abfallwirtschaft und Entsorgung (18,25%)
- D Gewerbewesen (33,58%)
- E Sozialbereich (10,22%)
- F Bauwesen (36,50%)
- G Ordnungswesen (21,17%)
- H Innere Verwaltung (21,90%)
- I Nicht beantwortet (29,93%)

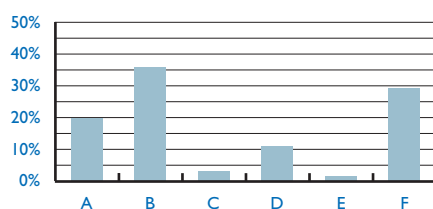
#### Empfehlung:

**Im Bürgeramt bündeln viele Verwaltungen bereits einfache, hoch strukturierte und häufig wiederkehrende Prozesse. Diese Prozesse sind tendenziell am einfachsten über Formulare abzubilden, sofern keine persönlichen Anwesenheitspflichten dem entgegenstehen. Mit diesen Prozessen und Bereichen sollte bei der Einführung von Formularmanagement begonnen werden.**

**Siehe auch 2. Projekt Pilotprojekt „Virtuelle Bürgerdienste / Online Bürgeramt“:** [http://www.egovernment-wettbewerb.de/site/front\\_content.php?idart=55](http://www.egovernment-wettbewerb.de/site/front_content.php?idart=55)

**Praxisbeispiel Länderportal Sachsen:** [http://amt24.sachsen.de/ZFinder/welcomePage.do;jsessionid=E79BDE8071DD0CB7DA04BD787B4EA053.worker\\_zf2?modul=WE](http://amt24.sachsen.de/ZFinder/welcomePage.do;jsessionid=E79BDE8071DD0CB7DA04BD787B4EA053.worker_zf2?modul=WE)

### Auf welche Weise wird das Thema Elektronische Signatur momentan in Ihrer Verwaltung angegangen?



Im Gegensatz zum Thema Formularmanagement wird das Thema Elektronische Signatur meist nur punktuell diskutiert. Nur 10 % führen bereits Pilotprojekte durch und weniger als 2 % haben bereits verwaltungsweit Signaturen eingeführt. Der große Anteil der Nicht-Beantwortung ist hier (und bei den folgenden Fragen) ein Indiz für die große Unsicherheit bei dem Thema Elektronische Signatur.

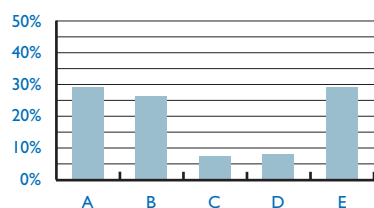
- A Aktuell kein Thema (19,71%)
- B Punktuelle Diskussionen (35,77%)
- C Diskussion auf breiter Basis (2,92%)
- D Umsetzung in Pilotbereichen (10,95%)
- E Verwaltungsweite Umsetzung (1,46%)
- F Nicht beantwortet (29,2%)

#### Empfehlung:

**Viele Verwaltungen schrecken vor dem Thema Elektronische Signatur angesichts unklarer Informationen, Rechtslage etc. immer noch zurück. Zugleich wird im Kontakt mit Bürgern und Unternehmen wenig Potenzial gesehen, da die Eintrittsbarrieren dieser Kundengruppen als zu hoch eingeschätzt werden. Daher sollte man sich bei der thematischen Auseinandersetzung mit denjenigen Prozessen beschäftigen, die ein hohes Einsatzpotenzial aufweisen. Das sind beispielsweise alle Prozesse, in denen intensive Kommunikation mit vor- und nachgelagerten Behörden stattfindet. Häufig verbreitet sind Signaturen beispielsweise beim Digant-Verfahren der Meldeämter.**

[http://www.digant.de/de/behoerde/3\\_1/index.html](http://www.digant.de/de/behoerde/3_1/index.html)

### Welche Arten von Elektronischen Signaturen nutzen Sie in Ihrer Behörde?



Fast 30% der Befragten gaben an, bisher keinerlei Signaturtechnologie einzusetzen. Weitere 26% nutzen Signaturen der Stufe 1, d.h. größtenteils einfache E-Mail-Signaturen zur Kennzeichnung des Absenders. Signaturen der Stufe 2 (fortgeschrittene Elektronische Signatur) und der Stufe 3 (qualifizierte Elektronische Signatur) werden momentan nur in 7 bzw. 8% der Verwaltungen verwendet.

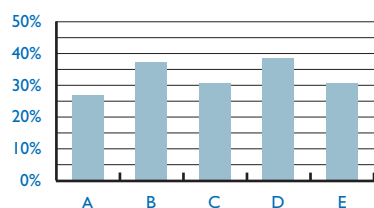
- A Keine (29,20%)
- B Stufe 1 – einfache Elektronische Signatur (z.B. Angabe des Absenders in einer E-Mail oder eingescannte Unterschrift: Völlig unreguliert) (26,28%)
- C Stufe 2 – fortgeschrittene Elektronische Signatur (z.B. – erlaubt eine Identifikation des Verfassers einer Nachricht und verhindert eine nachträgliche Änderung von Daten. Fortgeschrittene elektronische Signaturen können gemäß BGB § 127 für formfreie Vereinbarungen eingesetzt werden) (7,30%)
- D Stufe 3 – qualifizierte Elektronische Signatur (z.B. – Nutzung von Signaturkarten und Lesegeräten. Rechtlich gleichwertig zur eigenhändigen Unterschrift, vgl. § 126a BGB.) (8,03%)
- E Nicht beantwortet (29,20%)

#### Empfehlung:

**Um das Thema Signatur nach und nach in den Verwaltungen zu verankern, sollte zumindest die Stufe I in Form von E-Mail-Signaturen flächendeckend einheitlich für eine Verwaltung geregelt werden. Das ist mit nur geringen Kosten verbunden und erhöht trotzdem die Verbindlichkeit bei formloser Interaktion. In einem zweiten Schritt kann beispielsweise für verwaltungsinterne Prozesse geprüft werden, ob nicht eine fortgeschrittene Elektronische Signatur (z.B. durch PGP-Signierung) für viele Bereiche bereits ausreichend ist (z.B. bei Mitzeichnung, Reisekostenabrechnung etc.). Einsatzpotenziale für Stufe 3 vgl. Frage oben.**

<http://www.signaturrecht.de>

### In welchen Bereichen sehen Sie das größte Potenzial, die eigenhändige Unterschrift durch eine Elektronische Signatur zu ersetzen? (Mehrfachauswahl)



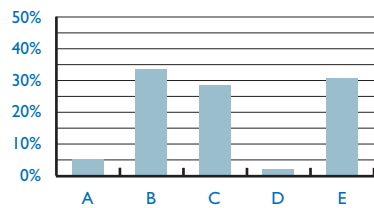
Die Beantwortung der Frage nach bestimmten Bereichen mit dem höchsten Potenzial für Elektronische Signaturen hat gezeigt, dass kein Bereich dominiert, sondern die Einschätzungen der Befragten sich recht gleichmäßig über die Bereiche verteilen. Dies deutet darauf hin, dass sich das Potenzial der Signatur nicht zwingend nach der Kundengruppe richtet, sondern von Dienstleistung zu Dienstleistung eigenständig beurteilt werden muss.

- A Bei innerbehördlichen Abläufen (27,01%)
- B Bei Abläufen zwischen verschiedenen Verwaltungen (37,23%)
- C Bei Abläufen zwischen Verwaltung und Bürger (30,66%)
- D Bei Abläufen zwischen Verwaltung und Wirtschaft (38,69%)
- E Nicht beantwortet (30,66%)

#### Empfehlung:

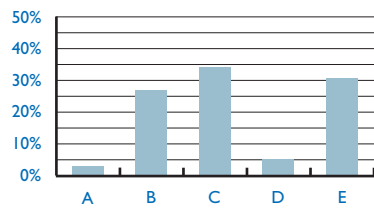
**Es sollten alle Verwaltungsprozesse daraufhin untersucht werden, welche Kundengruppen sie haben, wie die Struktur der Kundengruppen ist (Power-User vs. Einzelnutzer) und wie viele Fälle pro Jahr auftreten. Nur diejenigen, die viele Fälle bei wenigen Kunden aufweisen und aufgrund rechtlicher Rahmenbedingungen nicht einfacher anders abgewickelt werden können, sollten für Pilotprojekte herangezogen werden. Hierbei ist anzuraten, sich bei der Umsetzung zuerst auf sogenannte Power-User aus der Wirtschaft zu konzentrieren, da diese durch häufige Nutzung entsprechend höhere Anreize zur Nutzung elektronischer Online-Dienste haben (z.B. Versandhäuser im Bereich der Melderegisterauskünfte). Mit dieser Erfahrung können im Anschluss dann nach und nach die Bürgerdienste mit den höchsten Gesamtfallzahlen angegangen werden.**

### Über rechtliche Aspekte der Elektronischen Signatur fühle ich mich:



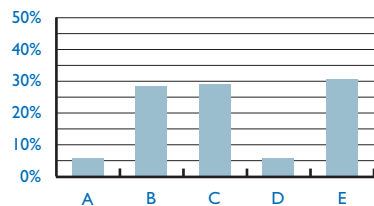
- A Sehr gut informiert (5,11%)
- B Gut informiert (33,58%)
- C Weniger gut informiert (28,47%)
- D Schlecht informiert (2,19%)
- E Nicht beantwortet (30,66%)

### Über organisatorische Aspekte der Elektronischen Signatur fühle ich mich:



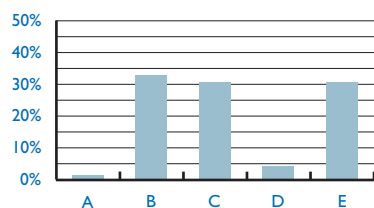
- A Sehr gut informiert (2,92%)
- B Gut informiert (27,01%)
- C Weniger gut informiert (34,31%)
- D Schlecht informiert (5,11%)
- E Nicht beantwortet (30,66%)

### Über technische Aspekte der Elektronischen Signatur fühle ich mich:



- A Sehr gut informiert (5,84%)
- B Gut informiert (28,47%)
- C Weniger gut informiert (29,20%)
- D Schlecht informiert (5,84%)
- E Nicht beantwortet (30,66%)

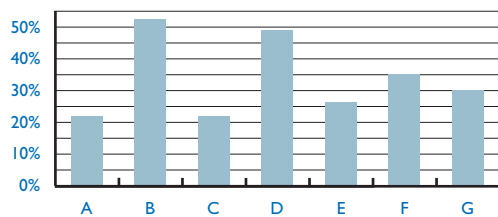
### Über Nutzenpotenziale und Anwendungsgebiete der Elektronischen Signatur fühle ich mich:



- A Sehr gut informiert (1,46%)
- B Gut informiert (32,85%)
- C Weniger gut informiert (30,66%)
- D Schlecht informiert (4,38%)
- E Nicht beantwortet (30,66%)

Bei der Frage nach dem Informationsstand zu bestimmten Themenfeldern im Kontext der Elektronischen Signatur hielten sich der Anteil der gut informierten und weniger gut informierten Personen die Waage. Von den vier Themen fühlten sich die Befragten im Bereich der rechtlichen Aspekte etwas besser, im Bereich der organisatorischen Aspekte etwas schlechter informiert.

### Welche Informationsquellen ziehen Sie zum Thema Elektronische Signatur zu Rate? (Mehrfachauswahl)



Für den Bereich Elektronische Signatur ziehen die mit dem Thema beschäftigten Verwaltungsmitarbeiter die komplette Palette verfügbarer Informationsangebote zu Rate. Das Informationsangebote von Fachbehörden (insb. des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik) wird am häufigsten nachgefragt.

<http://www.bsi.bund.de>

- A Nachschlagewerke (z.B. Wikipedia) (21,90%)
- B Informationsangebote von Fachbehörden (z.B. Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)) (52,55%)
- C Verwaltungsportale (z.B. Bund.de) (21,90%)
- D Fachzeitschriften (z.B. Kommune21) (48,91%)
- E Tagungen (z.B. KomCom) (26,28%)
- F Erfahrene Kollegen aus anderen Behörden (35,04%)
- G Nicht beantwortet (29,93%)

#### Empfehlung:

**Verwaltungen ziehen viele unterschiedliche Quellen zu Rate, da es nicht DEN zentralen Ansprechpartner gibt, um die auftretenden Fragen zu beantworten. Hier könnte die Einrichtung eines Kompetenzzentrums Elektronische Signatur Abhilfe schaffen, welches dazu dienen kann, die Verbreitung von Signaturprojekten durch den Abbau von Informationsdefiziten voranzutreiben.**

## AUSBLICK

Im Bereich **Formularmanagement** sollten Verwaltungen verstärkt versuchen, neben einer erhöhten Kundenorientierung auch Kosteneinsparungspotenziale auf Verwaltungsseite zu realisieren. Das lässt sich allerdings nur durch eine prozessorientierte Sichtweise im Sinne einer durchgehenden Integration eines Verwaltungsprozesses vom Internetportal ins Fachverfahren realisieren. Eingespartes Papier, eingesparte Arbeitszeit für Datenübernahme, automatische Plausibilitätskontrollen und verkürzte Beratungszeiten sind hier einige Möglichkeiten zur Wirtschaftlichkeitsverbesserung, deren Nutzen die Kosten für eine solche Lösung bei weitem übertreffen kann.

Im Bereich **Elektronische Signatur** sollte durch die Verantwortlichen verstärkt an der Informationsversorgung der Verwaltungen gearbeitet werden. Was vor allem in diesem Kontext oft noch fehlt, sind konkrete und dokumentierte Fallbeispiele im Bereich E-Government und Best Practices, in denen konkret unter Verwendung Elektronischer Signaturen Verbesserungen in den Dimensionen Zeit, Kosten und Qualität erzielt werden konnten. Denn ohne Erfahrung in konkreten Anwendungsbereichen nützt die fortgeschrittenste Sicherheitstechnologie nichts, da sie keiner anwendet.

Weitere Informationen zu den Themen finden Sie auch unter dem Menüpunkt Recherche auf:

<http://www.egovernmentplattform.de>

Links zum Best Practice und weiteren Infos zur DigiSig:

<http://www.siglab.de>

<http://www.teletrust.de>

<http://www.t7-isis.org/index.php?id=433>