



E-Government: Styleguide für E-Formulare		Konvention	
		stg 1.3	
		Empfehlung	
Kurzbeschreibung:	<p>Die Nutzung des Internet führt zu grundlegend neuen Möglichkeiten in den Geschäftsbeziehungen zwischen den Kunden (Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen/Wirtschaft) einerseits und der Verwaltung andererseits. Damit ist für die gesamte öffentliche Verwaltung Österreichs die Herausforderung verbunden, sich gegenüber den „neuen“ Kunden als moderner Dienstleister darzustellen.</p> <p>Dies gilt ganz besonders für die Form elektronischer Anträge, die im Rahmen der E-Government-Projekte des Bundes, der Länder und der Gemeinden entwickelt werden. So sollten Antragsformulare, die auf einer bundeseinheitlichen Regelung basieren, immer denselben Inhalt haben, unabhängig davon, bei welcher Behörde sie elektronisch eingebracht werden. Darüber hinaus sollten sich aber auch die Abwicklung des elektronischen Antragsverfahrens und nicht zuletzt das Layout der Internet-Formulare weitestgehend ähnlich sein.</p> <p>Dieser Styleguide für E-Formulare (E-Government-Formulare) stellt zusammen mit der Beschreibung von Standarddaten in E-Formularen die Grundlage für ein einheitliches Layout von elektronischen Formularen der öffentlichen Verwaltung Österreichs dar.</p>		
Autor(en):	Johann Mittheisz Harald Wiesner	Projektteam / Arbeitsgruppe:	Christian Hirt, Franz Koch, Michael Rederer, Ronald Rödl, Erich Trojna, Renate Wagner, Robert Wollendorfer

Dokument, Version	Erstellt am:	Angenommen durch/am:	Abgelehnt am:
Styleguide 1.1	10.10.2002	2.12.2002/VST-1712/69	
Styleguide 1.2	15.5.2003	10.7.2003/VST-1712/97	
Styleguide 1.3			

Inhalt:

- (1) [Ziele und Rahmenbedingungen](#)
- (2) [Grundlegender Aufbau von E-Formularen](#)
- (3) [Gliederung des Inhalts](#)
- (4) [Aufbau der Formularbausteine](#)
- (5) [Der Text im Formular](#)
- (6) [Schriften, Linien und Farben](#)
- (7) [Logo, grafische Elemente](#)
- (8) [Standarddaten und Formularbausteine](#)
- (9) [Links und Glossar](#)
- (10) [Anregungen und History](#)

Styleguide für E-Government-Formulare

(1) Ziele und Rahmenbedingungen

Formulare, die im Rahmen von E-Government-Projekten des Bundes, der Länder, Städte und Gemeinden entwickelt werden, sollen¹ zumindest immer dann möglichst gleichartig sein, wenn sie von mehreren Gebietskörperschaften den Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft präsentiert werden und eine gleiche rechtliche Grundlage haben.

Um dieses Ziel zu erreichen, legt dieser Styleguide die Mindestanforderungen für ein einheitliches Layout von elektronischen Formularen für die öffentliche Verwaltung fest. Dazu gelten folgende grundlegenden Rahmenbedingungen:

- Die **technischen Möglichkeiten** elektronischer Formulare sollen zum Vorteil der Anwender/innen **bestmöglich genutzt werden**, Abweichungen von der Gestaltung gedruckter Formulare sind daher zulässig. Dies gilt nur dann nicht, wenn die äußere Form eines Formulars in gesetzlichen Grundlagen verbindlich festgelegt ist.
- E-Formulare sollen in einer **weitgehend einheitlichen und modularen Struktur** aufgebaut sein (Formularbausteine). Immer wiederkehrende Bausteine (z.B. Antragsteller/in, Anschrift) sollen immer gleich gestaltet sein.
- Um elektronische Formulare **übersichtlich** zu gestalten,
 - sollen Erläuterungen und Hilfen zum Ausfüllen nur bei Bedarf abrufbar sein,
 - sollen Formulare mit mehreren Seiten A4 (im Ausdruck) in Teile gegliedert werden,
 - soll bei optischen Ausgabegeräten die gesamte Breite ausschließlich für das Formular genutzt werden und
 - soll bei Standardeinstellungen von Bildschirmen und Browsern keine Querverschiebung des Formulars erforderlich sein.
- In Verfahren, in denen die Personen-Identifikation mittels **Bürgerkarte**²

¹ Die Texte im Styleguide und in zugehörigen Dokumenten sind in vielen Fällen als Absichtserklärung (Soll-Bestimmungen) formuliert. Nach der Annahme der Dokumente durch Bund, Länder und Kommunen gelten derartige Formulierungen als weitestgehend verbindliche Norm.

² Dies kann derzeit eine Chipkarte laut Konzept Bürgerkarte oder ein Mobiltelefon mit Verwaltungssignatur sein.

erfolgt, sind die aus der Bürgerkarte übernehmbaren³ oder ableitbaren Daten im jeweiligen Formular vorweg unveränderbar anzuzeigen. Eine manuelle Erfassung solcher Daten kann dann unterbleiben.

- Formularbausteine sind so zu gestalten, dass sie sich **im Hochformat A4 ausdrucken** lassen. Zusätzlich zu den elektronischen Formularen soll auch der Ausdruck eines Formulars zum händischen Ausfüllen vorgesehen werden. Für die Gestaltung solcher Druckformulare sollen einheitliche Gestaltungsgrundsätze gelten (siehe Dokument druckform 1.1).
- **Texte** sollen bürgerfreundlich aufbereitet sein: **leicht verständlich, klar und in der Umgangssprache**.
- Formulare sind grundsätzlich in deutscher Sprache aufzulegen (VwGH-Erkenntnis Geschäftszahl 2000/12/0026). Erfordernisse nach **Fremdsprachen in Formularen** sollen in Abhängigkeit von den Anforderungen durch nachstehende Möglichkeiten abgedeckt werden. In jedem Fall ist die Formular- und Dokumentenhauptsprache zu kennzeichnen (WAI-Stufe AAA).
 - a) Das Formular kann in deutscher Sprache verwendet werden, die Erläuterungen und Hinweise werden jedoch in auszuwählenden Fremdsprachen angezeigt.
 - b) Das gesamte Formular samt Erläuterungen und Hinweisen wird in der benötigten Fremdsprache zur Verfügung gestellt. Die Auswahl fremdsprachiger Formulare – sofern sie angeboten werden – soll vor dem Einstieg in das jeweilige Formular erfolgen.
- E-Formulare sind so zu gestalten, dass sie auch von **Menschen mit Benachteiligungen** (z.B. Sehbehinderten) ausgefüllt werden können, wobei als Mindestmaß die Erfüllung der Stufe A nach den **Richtlinien der Web Accessibility Initiative (WAI)** gilt. Forderungen aus der Stufe AA bzw. AAA sind dann in diesem Styleguide enthalten, wenn sie sich einfach und wirtschaftlich vertretbar umsetzen lassen. Solche Lösungen werden besonders gekennzeichnet.

Hinweis⁴:

Alternativversionen werden der Barrierefreiheit insofern nicht gerecht, als dass dem Grundgedanken „eine Version für Alle“ widersprochen wird. Es besteht auch die Gefahr, dass bei Updates und/oder Änderungen die Alternativversion auf dem alten Stand bleibt. Es erhöhen sich der Wartungsaufwand und damit die laufenden Kosten. Außerdem bilden Text-Only-Varianten für viele behinderte Menschen ebenfalls eine Barriere und ermöglichen keinen gleichberechtigten Zugang.

³ Familienname, Vorname, Geburtsdatum

⁴ unter „Hinweis“: weitere Hinweise zur praktischen Umsetzung

- Die **Navigation** im Formular muss auch nur mit der Tastatur möglich sein. Der momentane Fokus sollte optisch eindeutig markiert werden, z.B. durch eine eindeutig wahrnehmbare Umrandung (per CSS).
- Farben sollen sparsam verwendet werden: die **Formularbausteine** sollen mit einer **einheitlichen Farbe hinterlegt** sein, andere Formulareile können farblich an das Corporate-Design des jeweiligen Anbieters angepasst werden.
- E-Government-Angebote sollen mit einem **einheitlichen E-Government-Schriftzug** (siehe Kapitel (7)) versehen sein, ein ergänzender Hinweis auf den jeweiligen Anbieter ist möglich.
- **Layout und Texte** sollen so **getrennt verwaltet** werden, dass Textanpassungen einfach und rasch und auch ohne Veränderung des Layouts möglich sind.
- Die **Codierung** hat dem **W3C HTML-/XHTML- und CSS-Standard** zu entsprechen um sicherzustellen, dass die Darstellung und Funktionalität gewährleistet ist.
Wird Java-Script eingesetzt, ist sicherzustellen, dass die Funktionalität der Applikation auch bei deaktiviertem oder nicht vorhandenem Java-Script gewährleistet ist.

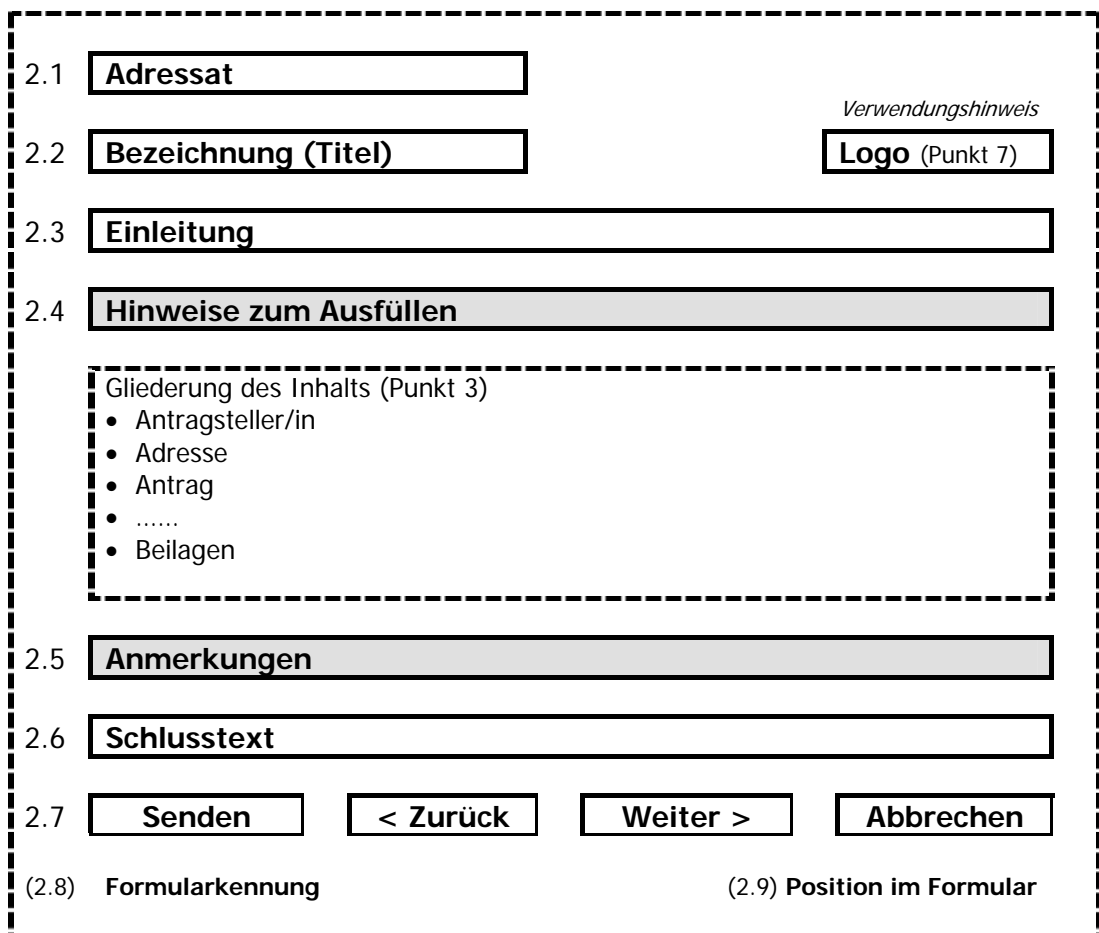
Hinweis:

Kompliziertere Javascriptkonstrukte können zu Problemen führen; einige Browser und Screenreader können bei der Ausführung empfindlich an Stabilität verlieren und „abstürzen“.

- Die Vorgaben des Styleguide sollen eine weitgehend **automationsunterstützte Generierung von HTML-Formularen** ermöglichen.

(2) Grundlegender Aufbau von E-Formularen

Formulare lassen sich in einen immer wiederkehrenden und verfahrens-unabhängigen Teil mit festem oder variablen Inhalt und einen verfahrensspezifischen Teil gliedern. In der folgenden Darstellung sind die wiederkehrenden Formulareteile fest umrahmt.



Für die Bausteine der Formulare (Überschriften, Zwischenüberschriften, Leit- und Informationstexte) sind eigene Formatbezeichnungen einzuführen, da damit die Formatanweisungen für die einzelnen Formulareteile unabhängig vom gesamten Corporate-Design der betreffenden Behörde definiert werden können.

Weitere Navigationselemente (Einstiegsdialog, Navigation und Abschlussdialog) sollten in einem eigenen Dokument definiert werden.

⇒ 2.1 Adressat (optional)

Das Formular beginnt immer dann mit der Adresse der zuständigen Behörde, wenn die Zuständigkeit vorweg abgeklärt wurde und somit eindeutig ist. Ist dies nicht der Fall, so ist der Adressat spätestens bei einer Empfangsbestätigung zu ergänzen.

Verwendungshinweis: Wenn ein Formular dem Anwender zum Erproben zur Verfügung gestellt wird ohne dadurch eine Verarbeitung der Daten auszulösen, ist an dieser Stelle darauf hinzuweisen (z.B. durch den Hinweis „Test“).

⇒ 2.2 Bezeichnung (Titel)

Jedes Formular muss eine eindeutige Bezeichnung haben, die mit dem Gegenstand (= Thema, Suchbegriff) beginnt und mit einem Bindestrich um die Art der gewünschten Erledigung (z.B. Antrag, Bewilligung) ergänzt wird. Die Bezeichnung soll sich weitestgehend am einheitlichen Katalog der [Verfahrens- und Leistungsbereiche](#) für Bund/Länder/Gemeinden orientieren. Die Bezeichnung wird linksbündig gesetzt.

⇒ 2.3 Einleitung und allgemeine Information

In einer kurzen Einleitung mit bis zu 60 Worten wird die Benutzerin und der Benutzer über den Sinn und Zweck des jeweiligen Formulars, die Voraussetzungen für eine positive Erledigung und sonstige wichtige Fakten (Kosten, Termine, usw.) informiert. Wünschenswert sind darin auch Hinweise über den weiteren Ablauf nach dem Einlangen des Antrags. Weitergehende detaillierte Informationen - allenfalls auch mit Links auf bereits vorhandene passende Informationen - sollen über einen deutlich gekennzeichneten 3-dimensional wirkenden "Info"-Button getrennt abrufbar sein (so beispielsweise auch die Informationspflichten nach dem DSGVO 2000). – Ein Vorschlag zur grafischen Gestaltung ist unter 7.3 verfügbar.

Die abrufbare Information „Info“ wird in einem eigenen Fenster⁵ angezeigt (Alt-Text: Informationen zum Antrag (in einem eigenen Fenster)). Bei längeren Erläuterungstexten sind die technischen Möglichkeiten zum raschen Auffinden wichtiger Details (z.B. Querverweise, Links) oder andere Gliederungsmöglichkeiten (z.B. durch mögliche Fragestellungen aus Sicht der Bürger/innen) zu nutzen. Die Information sollte folgende Themen abdecken:

- Allgemeine Information zum Verfahren inkl. allfälligem Link zu Rechtsgrundlage
- Voraussetzungen (Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein?)
- Notwendige Unterlagen (Welche Unterlagen müssen vorgelegt werden?)
- Allfällige inhaltliche Information (z.B. Erläuterungen fachlicher Details)

⁵ Falls Javascript zur Steuerung der Fenstergröße verwendet wird: Das Formular soll nicht zur Gänze abgedeckt werden.

- Zuständigkeit (Welche Behörde ist zuständig und wie erreiche ich sie?)
- Kosten/ Bezahlen (Welche Kosten fallen in der Regel an, wann und wie können sie bezahlt werden?)
- Termin/ Fristen (Wie geht es nach der Antragstellung weiter?)
- Allfällige Hinweise und Besonderheiten
- Allfälliger Link zu allgemeinen Bedienungshinweisen

⇒ *2.4 Hinweise zum Ausfüllen, Fehlerprüfung*

Die auf E-Formularen vorgesehenen Hinweise zum Ausfüllen sind standardmäßig immer und in gleicher Form sowie an der gleichen Stelle (nach dem Einleitungstext) anzuführen. Es sind dies je ein grafisches Symbol für eine Pflichteintragung und für eine feld- oder bausteinbezogene Information bzw. eine interaktive Ausfüllhilfe (Vorschlag unter 7.3)⁶. Weiters eine Erläuterung der zwei Auswahlssymbole (Kästchen und Pfeil für Drop-down-Menüs).

Wenn die Fehlerprüfung fehlende oder ungültige Angaben feststellt, so ist die Liste der Fehlermeldungen im Formulkopf (nach „Hinweise zum Ausfüllen“ und vor dem ersten Formularbaustein) in einem Fehlerblock (mit roter Umrandung) und mit roter Schrift (siehe 6.4) anzuführen und beim jeweils betroffenen Datenfeld mit einem roten Rufzeichen darauf aufmerksam zu machen. Von der Fehlerliste sollte zu den fehlerhaften Feldern verzweigt und zur Fehlerliste wieder zurückgesprungen werden können. Eine Wiederholung der Fehlermeldung beim betreffenden Formularbaustein ist zulässig.

⇒ *2.5 Anmerkungen zum Antrag (optional)*

E-Formulare können mit einem etwa 210 Zeichen umfassenden Feld zur Angabe allfälliger freier Kommentare durch den Antragsteller versehen sein, sofern sichergestellt ist, dass diese Anmerkungen durch die Behörde auch (manuell) bearbeitet werden.⁷ Die maximale Anzahl einzugebender Zeichen sollte angezeigt werden (z.B. „maximal 210 Zeichen“).

⇒ *2.6 Schlusstext*

Analog zur Einleitung (Punkt 2.3) informiert ein Schlusstext über die weitere Vorgangsweise (Was kann ich mir nach der Antragstellung erwarten?) und über allfällige Hinweise zu einer leichteren Kommunikation mit der Behörde (z.B. über die Verwendung einer Antragsnummer). In diesen Text sind auch Hinweise aufzunehmen, sofern Antragsteller/innen eine elektronische Korrespondenz zulassen.

⁶ Falls Javascript zur Steuerung der Fenstergröße verwendet wird: Das Formular soll nicht zur Gänze abgedeckt werden.

⁷ Bei vollautomatisierten Geschäftsprozessen entfällt die Möglichkeit einer Anmerkung.

⇒ 2.7 Steuerung

Zur Steuerung von Funktionen im E-Government werden Buttons eingesetzt (äußere Form gemäß den Browserstandards). Für folgende Funktionen sind solche Button jedenfalls erforderlich und abhängig vom Formularumfang (mehrere Web-Seiten) zu setzen:

Senden: Diese Funktion soll auch die Prüfung mit umfassen. Auch wenn die Fehlerprüfung keine Fehler mehr anzeigt, ist der Sendevorgang nochmals zu aktivieren: "Das Formular ist versandbereit. Mit *Senden* wird es elektronisch weitergeleitet, mit *Abbrechen* werden Ihre Angaben gelöscht."

Zurück (oder vorherige Seite): Gegenstück zu Weiter.

Weiter (oder nächste Seite): Bewirkt die Weiterführung zu einem Folgeteil des Formulars z.B. bei langen Formularen oder auch bei komplexen Formularen mit Verzweigungsmöglichkeiten in Abhängigkeit von den bereits eingegebenen Daten. Mit dieser Funktion kann auch eine Teilprüfung der bis dahin eingegebenen Daten verbunden werden.

Abbrechen: Diese Funktion bewirkt das Löschen der aktuellen Formularinhalte auf dem Server und ein Verzweigen zu einer vorgegebenen Seite (z.B. zur Homepage).

Falls die Möglichkeit, ein Formular geordnet auszudrucken, nicht ohnedies Standard ist, ist hier eine entsprechende Funktion zu ergänzen.

Allen Button sind Alt-Texte zuzuordnen, die den Angaben auf den Button entsprechen.

⇒ 2.8 Formularkennung

Jedes Formular weist links unten eine eindeutige Formularkennung auf, aus der die Zuordnung zum [Verfahrens- und Leistungsbereich](#), die organisationsinterne Zuständigkeit und die Version des Formulars ableitbar sind.

⇒ 2.9 Position im Formular

An dieser Stelle kann angeführt werden, welcher Teil eines mehrteiligen Formulars gerade bearbeitet werden kann. Bei Bedarf kann hier auch eine Rücksprungmöglichkeit (z.B. ein Button) zum Anfang des Formulars und/oder zum Anfang des jeweiligen Formularteils (Seitenanfang) vorgesehen werden.

(3) Gliederung des Inhalts

Der eigentliche Inhalt des Formulars wird nach Möglichkeit ebenfalls in Formularbausteine gegliedert mit der Absicht, diese Bausteine zu standardisieren und wieder verwenden zu können. Mit der Gestaltung der Bausteine soll auch eine Standardisierung der Felder (Bezeichnung, Länge, usw) einhergehen.

Antragsteller/in (physische Person)

Familiename, Vorname, Akad. Grad, Geburtsdatum, Geburtsort, Sozialversicherungsnummer, ...

Antragsteller/in (juristische Person)

Angaben zur Firma

Adresse und Kontakte

Zustelladresse (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, ...
Telefonnummern, E-Mail,...
Bankverbindung (Kontoinhaber, Kontonummer, Bankleitzahl, Bankinstitut)

USW

Antrag/Begründung

Ich beantrage ... (freier oder vorgegebener Text)

Begründung

Beilagen (i)

lfd Nr	Bezeichnung der Beilage	Beilage wird angefügt	Beilage wird nachgereicht
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	XXXXXXXXXXXXX (Original erforderlich)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⇒ **3.1 Antragsteller/in**

Wenn einen Antrag unterschiedliche Personen (physische, juristische) einbringen können, so ist vorweg die Rolle der Antragstellerin bzw. des Antragsstellers zu hinterfragen. Sollte sich aus dieser Rollenabfrage – und einer damit allenfalls verbundenen formularspezifischen Abfrage - ergeben, dass bestimmte Formulareteile nicht auszufüllen sind, sind die nicht zutreffenden Bausteine nicht darzustellen oder zumindest so zu präsentieren, dass eine Eingabe technisch nicht möglich ist.

Eine Abstimmung der Bezeichnung von Grunddaten zu Antragsteller/in (Standarddaten) mit den Ergebnissen anderer E-Government-Arbeitsgruppen zum Thema Personen-Record ist sichergestellt.

Für die jeweiligen Fachdaten gilt, dass sich Bezeichnung und Feldlänge an organisationsübergreifenden oder zentralen Datenbanken, Registern, Auskunftssystemen und dgl. orientieren sollen und nicht an internen Fachanwendungen.

⇒ **3.2 Adresse, Kontakte, Bankverbindung**

Adresse und Bankverbindung sind allgemein verständlich, unter Kontakte werden Telefon- und Faxnummern sowie die E-Mail-Adresse zusammengefasst.

⇒ **3.3 Antrag/Begründung**

Die Formulierung des Antrags ist in der Regel eine vorgegebene Formulierung, teilweise mit Datenfeldern (Bewilligung von ... bis), die Begründung ist in der Regel ein freies Textfeld.

⇒ **3.4 Beilagen**

Das Layout geht bei den Beilagen davon aus,

- dass zukünftig die Identifikation des Antragstellers mittels Bürgerkarte erfolgt (statt mittels Meldebestätigung, Staatsbürgerschaftsnachweis, udgl) und
- dass die Behörden zukünftig vermehrt auf interne Informationssysteme zugreifen.

In beiden Fällen führt dies zu einer starken Reduktion der Beilagen, sodass eine elektronische Übermittlung von Beilagen – in welcher technischen Form immer – ein realistischer Ansatz ist.

Was das Layout betrifft, ist der Antragstellerin bzw. dem Antragsteller eine ausführliche Information (genaue Arbeitsanweisung) zum Erstellen und zum Versenden von Beilagen zu geben. Unter „Beilage wird angefügt“ wird auf eine mit dem Antrag mitgeschickte elektronische Beilage verwiesen (durch Angabe des Dateinamens), mit „Beilage wird nachgereicht“ kann der Betreffende ankreuzen, falls die jeweilige Beilage auf dem Postweg, persönlich oder zu einem späteren Zeitpunkt per Fax oder E-Mail nachgereicht wird.

(4) Aufbau der Formularbausteine

Bezeichnung des Bausteins

Familienname:

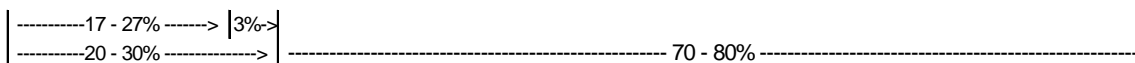
Antragsnummer:

Geburtsort: Geburtsdatum:

Währung: Geschlecht:

Interessen:

<input type="checkbox"/>	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
<input type="checkbox"/>	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	<input type="checkbox"/>	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
<input type="checkbox"/>	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx		



Formularbausteine bestehen aus folgenden Teilen:

⇒ **4.1 Bezeichnung des Bausteins**

Jeder Formularbaustein hat eine eindeutige Bezeichnung. Die Bezeichnung ist linksbündig gesetzt und kann mit einer Farbe entsprechend dem Corporate-Design der anbietenden Behörde hinterlegt sein.

Hinweis:

Größere Formulare bestehen häufig aus Gruppen von Elementen (Formularbausteinen). Zur Markierung einer Gruppe von Formularelementen wird die Verwendung von „fieldset“ und „legend“ im HTML-Code empfohlen (WAI-Stufe AA).

⇒ **4.2 Gestaltung des Bausteins**

Formularbausteine sind voneinander leicht getrennt und sind einheitlich hellgrau hinterlegt. Die Eingabefelder bleiben grundsätzlich in weiß. Wenn in einem Feld keine Eingabe erfolgen darf (z.B. weil der Feldinhalt an anderer Stelle eingegeben wurde und hier nur angezeigt wird), wird es in der Farbe des Bausteins hinterlegt.

Wenn ein ganzer Baustein mehrfach benötigt wird (z.B. zur Erhebung von Daten über die Kinder einer Antragstellerin), so gilt das in Punkt 4.5 für Eingabefelder Gesagte sinngemäß. Zusätzlich sollte festgelegt werden können, ob ein Baustein ausgefüllt werden muss oder unausgefüllt bleiben kann, eine optische Kennung ist vorgesehen. Eine Darstellung der ergänzten Datensätze in Form einer editierbaren Liste wird empfohlen.

⇒ 4.3 Leittexte

Die Leittexte zu den Datenfeldern

- stehen rechtsbündig vor den Hinweisen zu den Feldern (siehe 4.4),
- müssen so gesetzt werden, dass ein Screenreader den ganzen Leittext vor dem Eingabefeld lesen kann,
- sollen keine Abkürzungen enthalten, die nicht allgemein verständlich sind und
- enden ohne Doppelpunkt.

Die relative Breite vom linken Rand bis zur ersten Fluchtlinie beträgt 20 - 30%.

Hinweis:

Um Leittexte eindeutig Datenfeldern zuordnen zu können, wird die Verwendung von „label“ und dessen „for“-Attribut im HTML-Code empfohlen (WAI-Stufe AA).

⇒ 4.4 Hinweise

Folgende Hinweise zur Unterstützung der Eingabe sind vorgesehen und zu erläutern:

Hinweis auf ...	Alt-Text
Pflichteintragung	Dieses Feld muss ausgefüllt sein
feldbezogene Informationen	Hilfe zum Ausfüllen in einem eigenen Feld
Fehlende oder falsche Eintragung	Angabe bitte ergänzen oder richtig stellen
interaktive Ausfüllhilfe *)	interaktive Hilfe zum Ausfüllen in einem eigenen Feld

*) neue Form der Unterstützung mit Vorschlag unter 7.3

Die zugehörigen grafischen Symbole sind unter 7.3 angeführt.

⇒ 4.5 Eingabefelder

Die **maximale Länge** einer Eintragung orientiert sich an Standards, wo immer es solche gibt. Felder können zur Gestaltung ansprechender E-Formulare gegenüber der erforderlichen Feldlänge (maximale Anzahl an Zeichen) geringfügig kürzer oder länger sein. Die Eintragung der definierten Anzahl an Zeichen muss immer gesichert sein (siehe hierzu Punkt 8).

Datumsangaben erfolgen in der Form Tag (falls erforderlich), Monat (falls erforderlich) und Jahr (4 stellig), jeweils durch einen Punkt getrennt. Wenn die Eingabe zwangsweise eine bestimmte Form verlangt, ist darauf im Leittext zu verweisen. Wenn in einem Formular häufig die gleichen Eingabeformate verwendet werden, sollte alternativ dazu auch möglich sein im Einleitungstext darauf hinzuweisen.

z.B. Geburtsdatum (tt.mm.jjjj)
 Schuleintritt (mm.jjjj)
 Beitragsjahr (jjjj)

Hinweis:
Optimal sind Anwendungen, die Eingaben in unterschiedlicher Form verarbeiten können. So erleichtert man den Benutzer/innen die Eingabe.

Zur **Verbesserung der Übersichtlichkeit** wird in einer Zeile in der Regel nur ein Datenfeld dargestellt, zwei logisch zusammengehörige Datenfelder in einer Zeile sind ebenfalls möglich. Die Datenfelder sollen sich an Fluchtlinien orientieren.

Um die richtige Darstellung bei einer Vergrößerung sicherzustellen, sind auch bei Größen- und Positionsangaben von Formularfeldern relative Einheiten (z.B. in % oder „em“) vorzusehen.

Wenn für mehrere gleichartige Daten (z.B. Vorname von Kindern) eine Eingabemöglichkeit vorgesehen werden muss, kann dies durch n-malige Wiederholung des Eingabefeldes (wenn n bestimmt ist) oder dynamisch erfolgen (wenn n unbestimmt ist). Bei dynamischen Wiederholungen ist im Anschluss an den betreffenden Baustein ein Button „weiterer“ (z.B. „Vorname weiterer Kinder“) zu setzen. Dieser Button bewirkt zusätzliche Felder zur Eingabe weiterer gleichartiger Daten.

⇒ *4.6 Auswahlfelder*

Die Auswahl einer alternativen Antwort erfolgt durch Markieren der zutreffenden Angabe in einem Drop-down-Menü. Solche Menüs können auch Defaultwerte enthalten (z.B. „Wählen Sie aus“).

Sind zentrale Verzeichnisse gesichert und wartungsfrei verfügbar, sind diese zu verwenden. Informationen dazu sind im Dokument E-Formulare/ Standarddaten enthalten.

Die Kennzeichnung zutreffender Antworten mit der Möglichkeit einer Mehrfachnennung erfolgt durch Ankreuzen von Kästchen. Auswahlkästchen sind unmittelbar vor dem Text zu positionieren.

(5) Der Text im Formular

Neben einer guten grafischen Gestaltung führt auch eine leicht verständliche Formulierung von Texten zu einer höheren Akzeptanz eines Formulars.

Texte im Formular (Erläuterungen, Hinweise, Fehlermeldungen) sollen

- sich auf die notwendigen Informationen und Inhalte beschränken,
- klar gegliedert sein und
- aus kurzen und aussagefähigen Sätzen bestehen,
- in einem aktiven Schreibstil formuliert sein sowie
- höflich und für den Bürger oder die Bürgerin verständlich abgefasst sein.⁸

Wenn Texte in Fremdsprachen angeboten werden, werden zur Spracheinstellung die Abkürzungen gemäß ISO 639 herangezogen.

Auf geschlechtergerechtes Formulieren ist zu achten. Die weibliche und die männliche Form werden vollständig genannt (vollständige Paarform, z.B. Bürgerinnen und Bürger), Sparschreibung ist zulässig.

Tipps gegen das „Beamtendeutsch“:

- Verwenden Sie wenig Hauptwörter auf „eit“ und „ung“,
- vermeiden Sie verwaltungstypische Abkürzungen wie ha, do, ggf, ggR und
- bilden Sie vor allem kurze Sätze.

⁸ Siehe auch „Europäische [Richtlinien](#) für die Erstellung von leicht lesbaren Informationen“

(6) Schriften, Linien und Farben

Alle Style-Anweisungen werden grundsätzlich in einem vom Inhalt getrennten Stylesheet definiert, um sie einfach festlegen oder austauschen zu können. Inhalt und Funktion müssen auch ohne Stylesheet richtig gelesen und verwendet werden können.

⇒ 6.1 Schriftart

In einem eigenen Stylesheet wird dazu festgelegt:

- Für alle Texte gilt generell: Groß-/Kleinschreibung
- Font-Familien: serifenlose Schrift
- Eingabefelder: keine Proportionalchrift (Monospace), wenn eine stellengerechte Eingabe vorgesehen werden soll.

⇒ 6.2 Schriftgröße

Für Überschriften sollen nach den WAI-Richtlinien die logischen Bezeichnungen <h1> bis <h6> verwendet werden. Die Schrift wird dann in der Regel fett dargestellt.

Um sicherzustellen, dass die Schrift in allen Browsern skalierbar ist, ist die Schriftgröße in relativen Einheiten (z.B. in % em) anzugeben.

⇒ 6.3 Linien

Sofern Linien nicht gemäß der Browserfunktionalität dargestellt werden wie z.B. zur Umrahmung von Eingabefeldern mit einer Hintergrundfarbe, wird die Strichstärke mit 1px festgelegt.

⇒ 6.4 Farben

Die Farben werden in einem eigenen Stylesheet wie folgt dokumentiert:

- Hintergrund beim Formular: keine Farbe
- Hintergrund bei der Bezeichnung des Formularbausteins: frei wählbar
- Hintergrund bei Formularbausteinen: hellgrau, #EEEEEE
- Hintergrund bei eingebetteten Datenfeldern: weiß
- Hintergrund bei nichtänderbaren Einträgen: wie bei den Formularbausteinen
- Fehlermeldungen: rot, #FF0000 (R=255, G=B=0)
- Schrift: schwarz

(7) Grafische Elemente

⇒ 7.1 Schriftzug *E-Government*

Das E-Government-Projekt der elektronischen Antragstellung und alle darin enthaltenen Anträge sollen durch den Schriftzug *E-Government* gekennzeichnet werden. Dieser Schriftzug kann auch um den Schriftzug der anbietenden Organisationseinheit ergänzt werden. Die grafische Gestaltung dieser Elemente erfolgt entsprechend dem Corporate Design des jeweiligen Anbieters.

Beispiel:

E-Government

help.gv.at

⇒ 7.2 Gestaltung der Eingabefelder

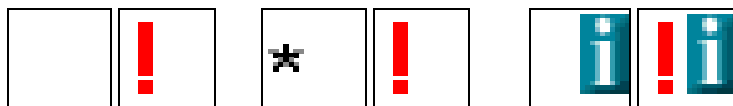
Eingabefelder werden mit Hilfe der Browserfunktionalität dargestellt, vorweg ausgefüllte Felder oder nicht auszufüllende Felder sind mit einem dünnen Rahmen versehen (Gestaltungsmuster siehe Anhang).

⇒ 7.3 Grafische Elemente

Vorschlag für den unter 2.3 beschriebenen **Info-Button**:



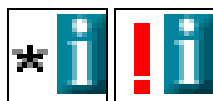
Für die im Punkt 4.4 beschriebenen Hinweise sind folgende **grafischen Elemente** zu verwenden:



i
Leerzeichen

i
Pflichteintragung

i
Feldhilfe



Pflichteintragung und
Feldhilfe



Interaktive Ausfüllhilfe (erster Vorschlag)

Das Rufzeichen kennzeichnet einen Fehler im jeweiligen Feld.

Diese Symbole sind in einem Bereich von 3% der Gesamtbreite unterzubringen (entspricht im Standardfall ca. 20 Pixel). Die Farben können geringfügig verändert werden, wenn dies die eigene CD-Linie erfordert.

Zur Unterscheidung von E-Formularen von anderen Formulartypen (pdf-, rtf- oder Word-Formularen) kann eines der folgenden **Piktogramme** dienen (Farbe frei wählbar):



(8) Standarddaten und Formularbausteine

Aus den praktischen Erfahrungen bei der Entwicklung von E-Government-Formularen lassen sich immer wiederkehrende Daten – sie werden in der Folge Standarddaten genannt - bezeichnen, einheitlich beschreiben, thematisch gruppieren und letztlich in Standard-Formularbausteinen grafisch darstellen.

Die bisherigen **Standarddaten für E-Formulare** sind im Dokument [st-dat](#) dargestellt. Erweiterungen, die sich aus der Praxis ergeben, werden in weiteren Versionen veröffentlicht.

Die **Beschreibung der Standarddaten** umfasst

- die normierte Bezeichnung der Daten und ihre Bezeichnung in E-Government-Anwendungen,
- Angaben zur grafischen Gestaltung der Eingabefelder,
- Datentyp und Länge der Datenfelder,
- Wertebereiche für Codes sowie
- Hilfetexte zur Unterstützung des Ausfüllens einzelner Datenfelder.

Aus den Standarddaten lassen sich Standard-Formularbausteine ableiten. In der PowerPoint-Präsentation [fb](#) befinden sich Musterbausteine für

- Antragsteller/in - physische Person
- Antragsteller/in - juristische Person
- Vertretung von Antragstellern
- Adressen (Zustellung, Kontakte, Bankverbindung)
- Sonstige Bausteine (Auswahl, Antrag, Beilagen, Anmerkungen).

(9) Links und Glossar

⇒ 9.1 Links zu wichtigen Dokumenten

Die nachstehenden Dokumente sind in diesem Styleguide zitiert oder in diesem Zusammenhang von besonderem Interesse.

Achtung: Die Angaben der Links werden bei Änderungen angepasst. Wenn Sie Fehler feststellen sollten oder Links nicht zum gewünschten Dokument führen, senden Sie bitte eine E-Mail an den Autor Dipl. Ing. Johann Mittheisz (johann.mittheisz@mdo.magwien.gv.at).

Styleguide für E-Formulare in der Version 1.2,

<http://reference.e-government.gv.at> Verzeichnis Styleguide, Veröffentlichte Entwürfe

Standarddaten für E-Formulare (Daten, Wertebereiche, Hilfetexte, Formularbausteine), Version 1.1

<http://reference.e-government.gv.at> Verzeichnis Styleguide, Veröffentlichte Entwürfe

Standard-Formularbausteine, PowerPoint-Präsentation

<http://reference.e-government.gv.at> Verzeichnis Styleguide, Veröffentlichte Entwürfe

Verfahrens-/Leistungsbereiche

http://reference.e-government.gv.at/uploads/media/vlb-1-1-1-2003-0212_01.pdf

Europäische Richtlinien für die Erstellung von leicht lesbaren Informationen

<http://www.inclusion-europe.org/documents/SAD66EETRDE.pdf>

Richtlinien der Web Accessibility Initiative (WAI) in Englisch und Deutsch

<http://www.w3.org/WAI/Resources/>

<http://www.w3.org/Consortium/Offices/Germany/Trans/WAI/webinhalt.html>

Hypertext Markup Language (HTML)

<http://www.w3.org/MarkUp/>

eXtensible Markup Language (XML)

<http://www.w3.org/XML/>

Cascading Style Sheet (CSS)

<http://www.w3.org/Style/CSS/>

⇒ **9.2 Glossar**

Die nachstehend angeführten Begriffe werden in ein **Glossar für E-Government-Begriffe** übergeführt, sobald dieses allgemein zugänglich ist.

Alt-Text	Textfeld, das vom Browser automatisch angezeigt wird, sobald sich der Cursor auf einem sensiblen Feld befindet.
Browser	Software, um Informationen aus dem World Wide Web darzustellen und interaktiv zu bearbeiten.
Button	Schaltfläche zur Steuerung der Bearbeitung
Drop-down-Menü	Zu einem Eingabefeld gehöriges, aufklappbares Verzeichnis möglicher Feldinhalte zwecks Auswahl eines zutreffenden Wertes.
HTML	Hypertext Markup Language: Satz von Symbolen oder Codes, die in eine Datei eingefügt werden, um sie mit einem Browser anzeigen zu können.
Internet	Weltweites System von Computernetzen mit der einheitlichen Basiskommunikationssprache (Protokoll) TCP/IP
Link	Querverweis, Verknüpfung
Stylesheet (CSS)	Cascading Style Sheet: Dokumentation von Formatanweisungen für Formulare, die unabhängig von den Formularen ist und es ermöglicht, Formate (Schriftarten, Schriftgrößen, usw) einfach und rasch zu ändern.
WAI	Web Accessibility Initiative
XML	eXtensible Markup Language: eine flexible Notation, um Informationen in standardisierten Formaten zu erstellen und Format und Daten im World Wide Web zu verteilen.
ZMR	Zentrales Melderegister im BM für Inneres

(10) Anregungen und History

Anregungen, die zu einer Aktualisierung des Styleguide führen können, sind an die Arbeitsgruppe „Styleguide“ oder direkt an den Magistrat Wien, zH Herrn Dipl.-Ing. Johann Mittheisz (johann.mittheisz@mdo.magwien.gv.at) zu richten. Jene Anregungen, die in der nächsten Version des Styleguide berücksichtigt werden, werden jeweils festgehalten und auf dem Referenz-Server veröffentlicht.

Neu gegenüber der Version 1.2 vom 15.5.2003:

- **Formulierung der Texte:** Die Texte im Styleguide und in den zugehörigen Dokumenten sind an vielen Stellen als Empfehlung formuliert („Soll“-Bestimmungen). Nach der Kenntnisnahme oder Zustimmung durch Bund, Länder und Kommunen gelten derartige Formulierungen als weitestgehend verbindliche Norm. Fußnote bei Punkt 1.
- Im gesamten Dokument „e-“ ersetzen durch „E“ wie z.B. E-Government statt bisher e-Government
- Punkt 1, 2. Absatz
... legt dieser Styleguide die Mindestanforderungen *für ein einheitliches Layout von elektronischen Formularen*
- Punkt 1, 3. Rahmenbedingung
... soll bei Standardeinstellungen von Bildschirmen *und Browsern* keine Querverschiebung des Formulars ...
- Punkt 1, 5. Rahmenbedingung, Ergänzung
Zusätzlich zu den elektronischen Formularen soll auch der Ausdruck eines Formulars zum händischen Ausfüllen vorgesehen werden. Für die Gestaltung solcher Druckformulare sollen einheitliche Gestaltungsgrundsätze gelten (siehe Dokument druckform 1.1).
- Punkt 1, 7. Rahmenbedingung, lit b)
Die Auswahl fremdsprachiger Formulare – sofern sie angeboten werden – soll vor dem Einstieg in das jeweilige Formular erfolgen.
- Punkt 1, 8. Rahmenbedingung
Umsetzung der WAI-Anforderungen mit Expert/innen Web-barrierefrei abgestimmt (5.5.2004)
- Punkt 2.1
Die Angabe der DVR-Nummer in Antragsformularen ist entbehrlich.

-
- Punkt 2.3 Einleitung und allgemeine Information
 - Info-Button deutlicher hervorheben (3-dimensional)
 - Vorschlag zur einheitlichen Gliederung der Information
 - Fußnote zu Fenstergröße: nicht das Formular zur Gänze abdecken

 - Punkt 2.4, 1. Absatz

... Es sind dies je ein grafisches Symbol für eine Pflichteintragung und für eine feld- oder bausteinbezogene Information bzw. eine interaktive Ausfüllhilfe

 - Punkt 2.4, 2. Absatz

... beim jeweils betroffenen Datenfeld mit einem *roten* Rufzeichen

... gesprungen werden kann. *Eine Wiederholung der Fehlermeldung beim betreffenden Formularbaustein ist sinnvoll und daher auch zulässig.*

 - Punkt 2.9

... unter/ oder jeweiligen Formularteils (*Seitenanfang*) vorgesehen werden.

 - Punkt 3.1, 1. Absatz

... nicht darzustellen oder *zumindest* so zu präsentieren, dass...

 - Punkt 4.3, zweiten Aufzählungspunkt (zweizeilige Leittexte) ersetzen durch:
 - *müssen so gesetzt werden, dass ein Screenreader den ganzen Leittext vor dem Eingabefeld lesen kann, ...*

 - Punkt 4.5, 2. Absatz Datumsangabe
umfassendere Erläuterung

 - Punkt 4.6,
 - bei Auswahlfeldern keine Beschränkung auf 12
 - Screenreader erkennen nun auch Checkboxes, daher:
Auswahlkästchen sind *unmittelbar vor dem* Text zu positionieren.

 - Punkt 5,
geschlechtergerechtes Formulieren

 - Punkt 6, 1. Absatz

... austauschen zu können. *Inhalt und Funktion müssen auch ohne Stylesheet richtig gelesen und verwendet werden können.*
-

-
- Punkt 6.2, 1. Absatz, neue Formulierung
Für Überschriften sollen nach den WAI-Richtlinien die logischen Bezeichnungen <h1> bis <h6> verwendet werden. Die Schrift wird dann in der Regel fett dargestellt.
 - Punkt 7.3
 - Vorschlag zu „Info“-Button
 - Vorschlag zu „interaktiver Ausfüllhilfe“
 - weiterer Vorschlag zu E-Government-Piktogramm
 - Punkt 8, 3. Absatz
... für Codes sowie ... (statt Verschlüsselungen)
 - Punkt 8, 4. Absatz, Hinweis auf Musterformularbausteine ersetzen durch:
*Aus den Standarddaten lassen sich **Standard-Formularbausteine** ableiten. In der PowerPoint-Präsentation fb befinden sich Musterbausteine für*
 - Antragsteller/in
 - Punkt 10, 1. Absatz
... zu richten. *Jene Anregungen, die in der nächsten Version des Styleguide berücksichtigt werden, werden jeweils festgehalten und auf dem Referenz-Server veröffentlicht.*