



OESTERREICHISCHE
COMPUTER GESELLSCHAFT
AUSTRIAN
COMPUTER SOCIETY



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

Josef Makolm

Ganzheitlicher Ansatz und Stakeholder-Integration: Erfolgsfaktoren von FinanzOnline

Agenda

- **Ganzheitlicher Ansatz**
Holistic Reference Framework for e-Government
- **Stakeholder Integration**
Stakeholder-Theorie
Stakeholder-Typen
Finden der Stakeholder

- **Use Case "FinanzOnline"**
Ganzheitlicher Ansatz
& Stakeholder Integration
FinanzOnline -
System & Outcome



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

- **Resümee**
Holistic Reference Framework for e-Government

E-Government Erfolg – wie & warum



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

- **es reicht nicht ...**
 - IT einzusetzen
- **es reicht nicht ...**
 - die Verwaltung ins Internet zu stellen
- **es reicht nicht ...**
 - sich verwaltungsintern zusammenzusetzen
- **es reicht nicht ...**
 - sich zum Schluss an die BürgerInnen zu wenden

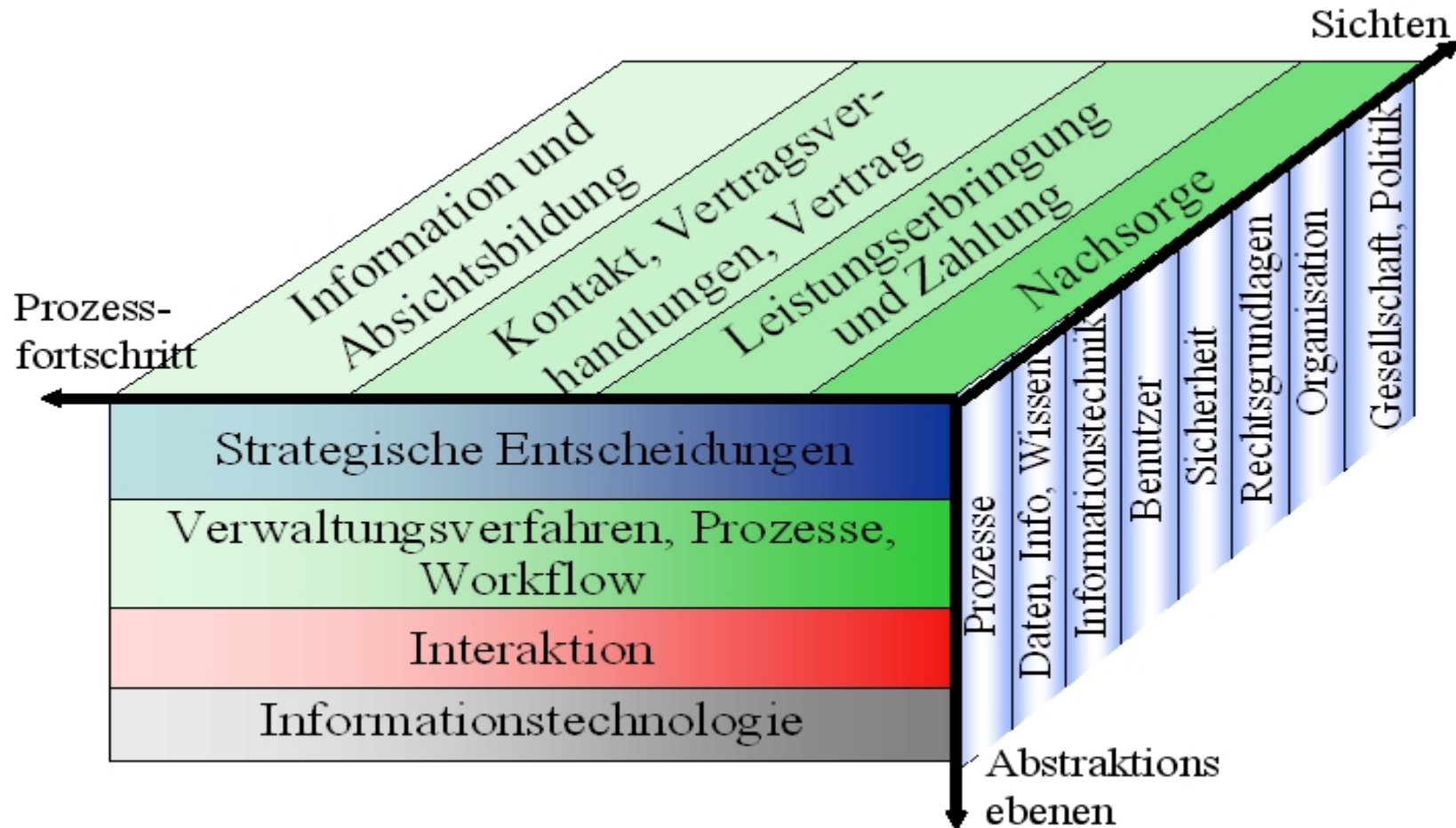
➤ **E-Government ist ...**

➤ **Ganzheitlicher Ansatz**

➤ **Integration aller Betroffenen – von Anfang an**

Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government
 © Maria A. Wimmer – 2002



Integration aller Betroffenen

Stakeholder-Theorie



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

- 1930er - Privatwirtschaft
- 1980er - Relaunch
 - Management-Strategie
 - Wettbewerb - Globalisierung - Komplexität
 - Verantwortung - Akzeptanz
- Stakeholder-Klassifizierung
 - Macht
 - Legitimität
 - Dringlichkeit
- **erfolgreiche öffentliche Verwaltungen**

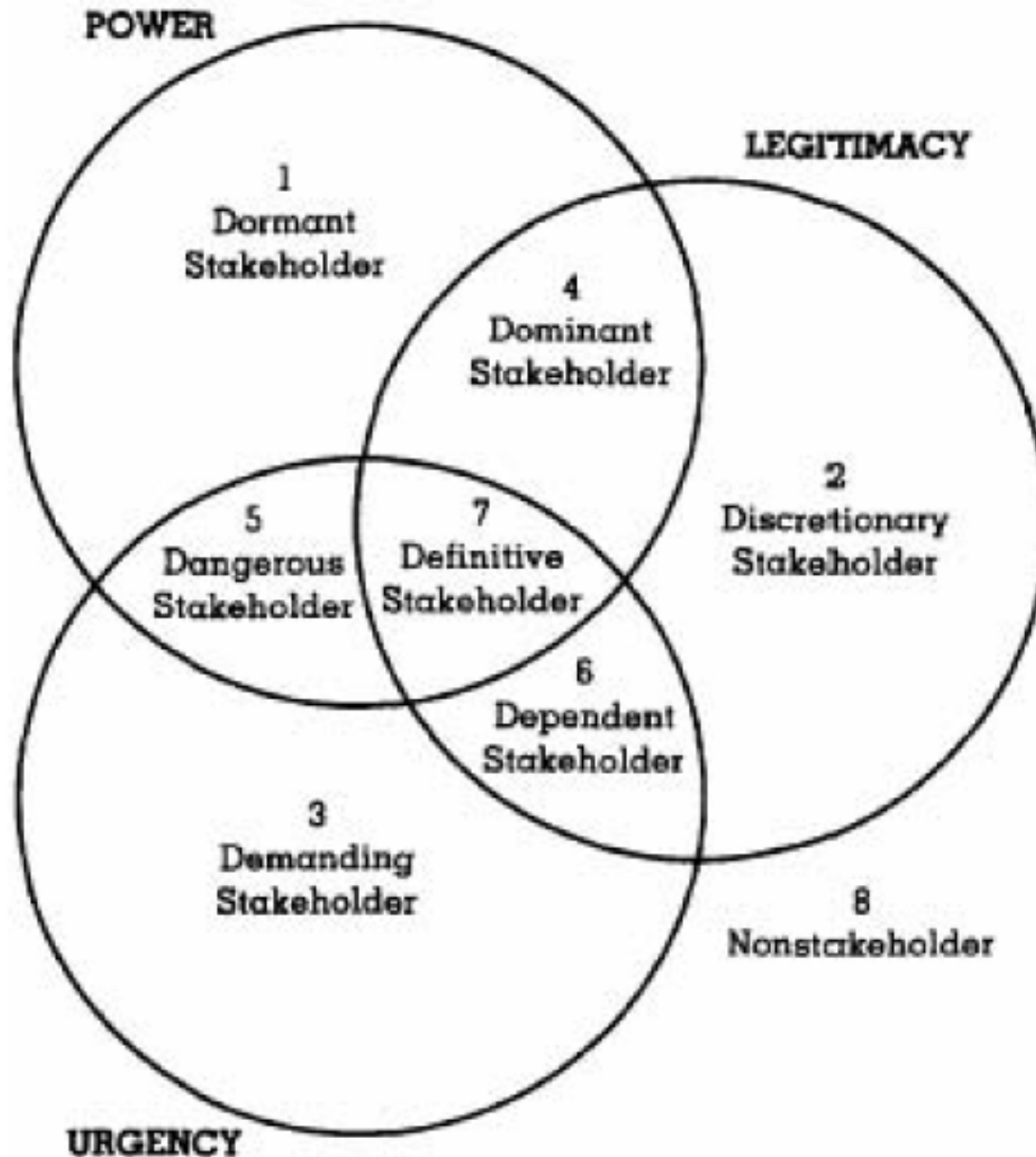


Stakeholder- Theorie

Mitchell, R.K.,
Agle, B.R., and
Wood, D.J.

"Toward a theory
of stakeholder
identification and
salience: Defining
the principle of
who and what
really counts,"

Academy of
Management Review
(22:4), Oct 1997,
pp 853-886.



Stakeholder – E-Gov.

- **Betroffene**
Finanzverwaltung
& SteuerzahlerInnen
- **Beinflussende**
Entwickler e-Gov System
Lobbys: Kammern
NGOs

• interne

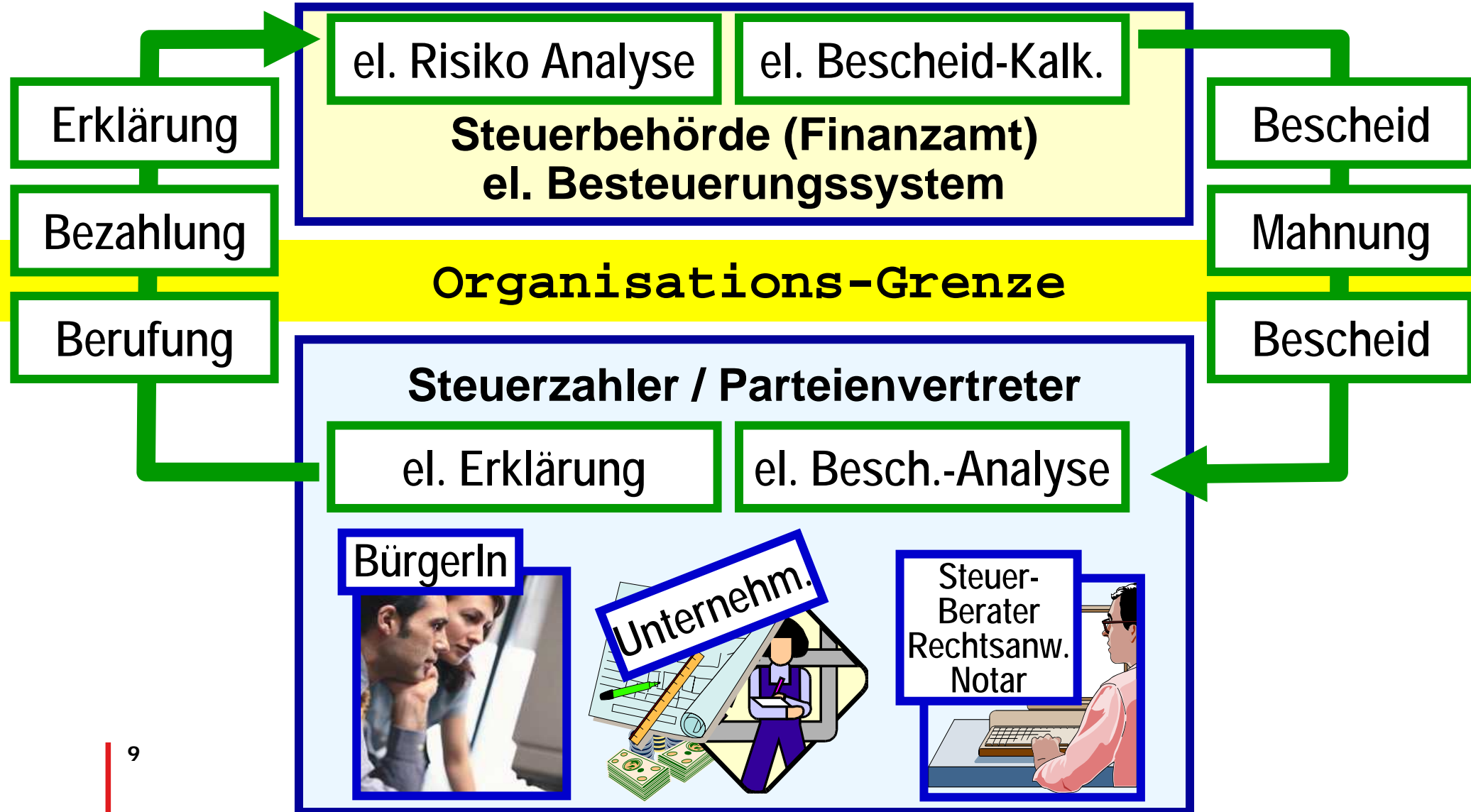
• externe

Finden der Stakeholder

- **sind bekannt**
"die üblichen Verdächtigen"
- **Analyse der Prozesse**
z.B. el. Besteuerungs-Prozess
- **Holistic Reference Framework
for e-Government**
Dimension "Sichten"

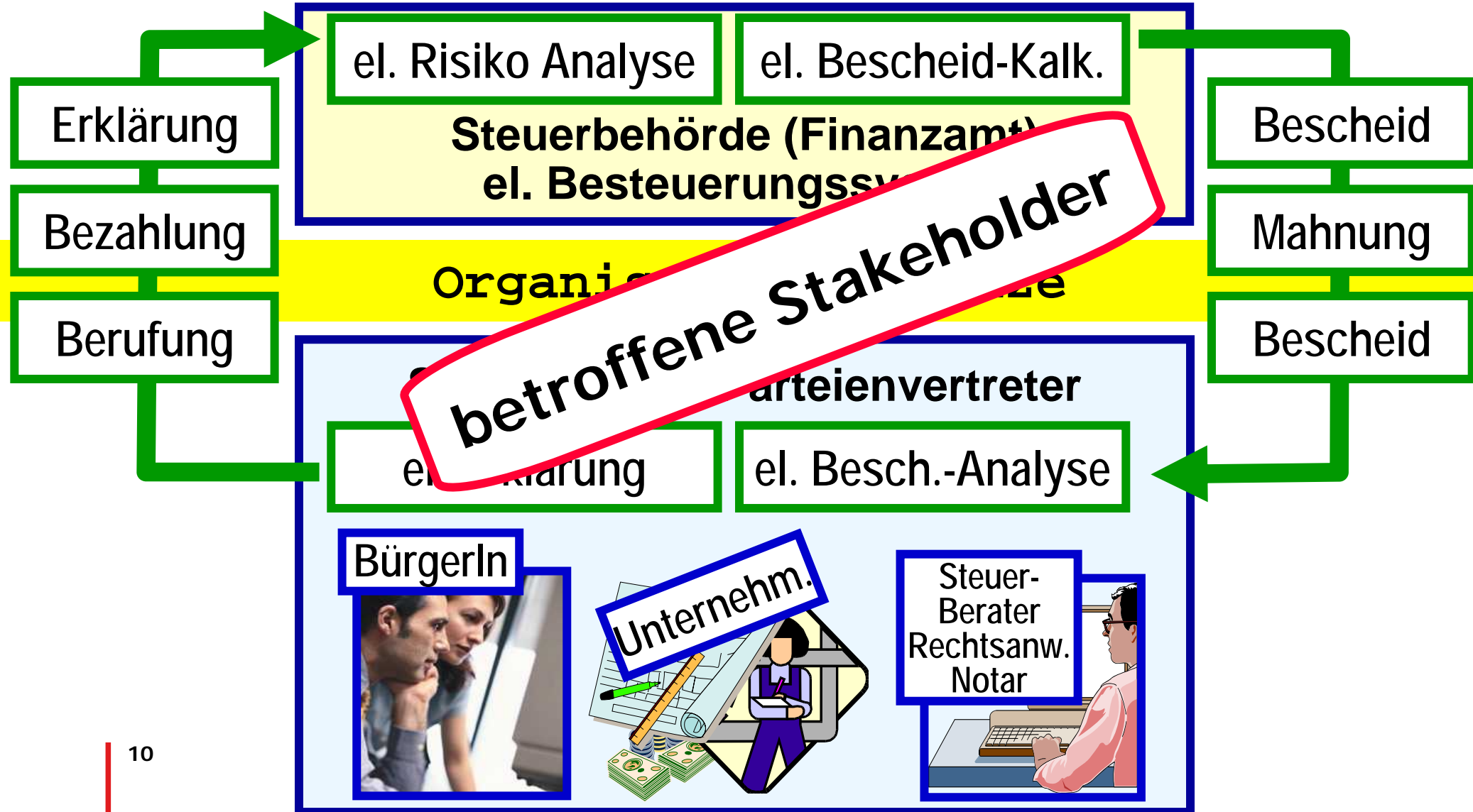
el. Besteuerungs-Prozess

el. Wertschöpfungskette



el. Besteuerungs-Prozess

el. Wertschöpfungskette



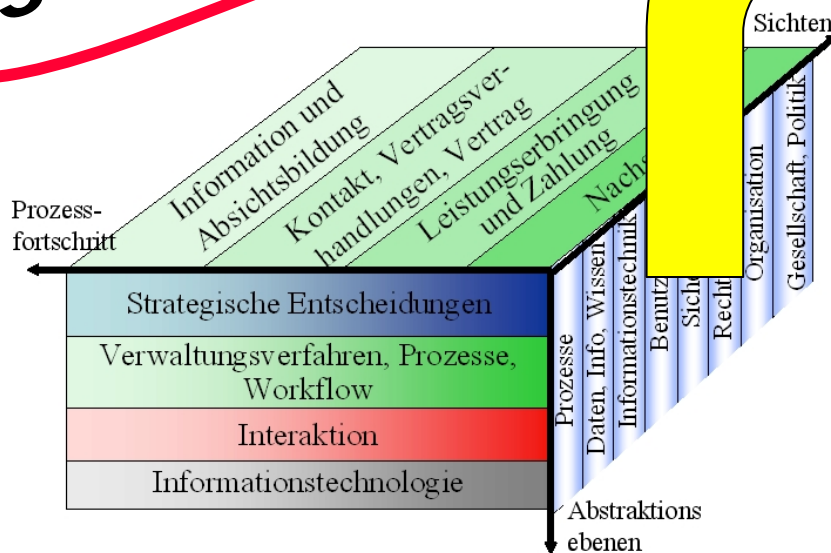
Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government



BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

Stakeholder Integration



© Univ.-Doz. Dr. Maria A. Wimmer, Universität Linz, Institut für Informatik in Wirtschaft und Verwaltung

8 Sichten

- kulturelle, gesellschaftliche und politische Sicht
- rechtliche Sicht
- Prozess- Sicht
- organisatorische Sicht
- Benutzer- Sicht
- Wissens- Sicht
- Datenschutz- und Privacy-Sicht
- Technische Sicht

Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government

**Stakeholder
Integration**

Projekt Ziele → 8 Sichten → Stakeholder

↪ Projekt-Ziele

↪ Detail-Projektziele

↪ Zuordnung der Detail-Projektziele zu den 8 Sichten

↪ Prüfung:
Ist jedes Detail-Projektziel einer Sicht zugeordnet?

↪ Identifizierung von zumindest 1 Stakeholder je Detail-Projektziel

↪ Prüfung:
Ist jeder Sicht zumindest 1 Stakeholder zugeordnet?

↪ Transferierung der Detail-Projektziele in Arbeitspakete



- el. Steuererklärung
- sichere el. Zustellung von Steuerakten
- online Zugriff auf Steuerkonten & Interakt
- Multikanal-Zugang
- Prozesse über Länder- & Bundes-Grenzen
- paperlose Steuererklärung & papierloser el. Steuerakt
- dezentrale Nutzer-Administration
- Anonyme Steuerberechnung

intelligent - einfach - schnell

FinanzOnline- Stakeholder Integration



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

8 Sichten

- kulturelle, gesellschaftliche und politische Sicht
- rechtliche Sicht
- Prozesssicht
- Organisationssicht
- Behördensicht
- Wissens- Sicht
- Datenschutz- u
- Technische Sic

**beeinflussende
Stakeholder**

- Kultur des Vertrauens propagieren
- Gesetzesänderungen unterstützen
- ↳ Minister & Ministerbüro

- Steuergesetze ändern
- el. Transaktionen ermöglichen
- ↳ Abteilung Steuer-Gesetzgebung

- Design neuer Prozesse
- über Organisationengrenzen
- ↳ Abteilung Steuer-Organisation
- ↳ Multistakeholder-Forum

- ↳ Prüfung: Ist jedes Detail-Projektziel einer Sicht zugeordnet?
- ↳ Prüfung: Ist jeder Sicht zumindest 1 Stakeholder zugeordnet?
- ↳ Transferierung der Detail-Projektziele in Arbeitspakete

FinanzOnline

beeinflussende interne Stakeholder



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN

- **Finanzminister**

- Ministerbüro

- **Sektion für Steuern und Zölle**

- Abteilung Steuergesetze
- Abteilung Steuerpolitik
- Abteilung Steuer-Organisation

- **Sektion für IT**

- Abteilung Steuerautomatisierung
- Abteilung für Projektmanagement & Datenschutz

- **BRZ – Bundesrechenzentrum**

Projekt

2001 - Studie
2002 - Start
2003 - Online

Multistakeholder Forum Round Table der externen Stakeholder

Arbeiterkammer



Wirtschaftskammer



Kammer d. Wirtschaftstreuhänder



KAMMER DER
WIRTSCHAFTSTREUHÄNDER

Rechtsanwaltskammer



Wir sprechen für Ihr Recht.
DIE ÖSTERREICHISCHEN
RECHTSANWÄLTE

Notariatskammer



Gemeindebund



Bundesministerium fuer Finanzen



BMF

FEDERAL MINISTRY
OF FINANCE

Multistakeholder Forum

Round Table der externen Stakeholder

Arbeiterkammer



Wirtschaftskammer



Kammer d. Wirtschaftstreuhaender



KAMMER DER
WIRTSCHAFTSTREUHÄNDER

**beeinflussende
externe Stakeholder**

Rechtsanwaltskammer



Wir sprechen für Ihr Recht.
DIE ÖSTERREICHISCHEN
RECHTSANWÄLTE

Notariatskammer



Gemeindebund



Bundesministerium fuer Finanzen



BMF

FEDERAL MINISTRY
OF FINANCE

FinanzOnline Pakete

Stakeholder spezifische P

- **Bürger**
- **Unternehmer**
- **Parteienvertreter**
- **Banken,
Versicherungen**
- **Gemeinden**
- **Finanzverwaltung**

- el. Steuererklärung (Einkommenst.)
- el. Bescheidzustellung
- Wartung der Stammdaten
- Abfrage des Steuerkontos
- automatische Rückzahlung
- anonyme Steuerberechnung
- el. Steuererklärung (USt, Körperschaftssteuer, el. Bilanz)
- Zugriff zum Steuerakt
- el. Rückzahlungsantrag
- el. Vollmachtsbekanntgabe
- Selbstbemessung / el. Erklärung von Grunderwerbsteuer & Vertragsgebühren
- Selbstbemessung / el. Erklärung von Erbschaftssteuer & Schenkungssteuer
- el. Transfer der Bemessungsgrundlage und von Prüfungsergebnissen
- spezielle Abfragen für Gemeinden
- ...

7.5 Mio Transaktionen pro Monat

100.000 sichere el. Zustellungen pro Monat

FinanzOnline - Nutzer	Anzahl der Nutzer	Anteil an der potentiellen Nutzer-Gruppe
Bürger	640.000	ca. 25%
Unternehmer	140.000	ca. 15%
Parteienvertreter (z.B. Wirtschaftstreuhänder, Rechtsanwälte, Notare)	8.000	> 90%
Banks, Versicherungen	1.600	> 90%
Gemeinden	2.300	> 95%
Summe	< 800.000	
indirekte Benutzer via Parteienvertreter	> 1.000.000	ca. 90%

FinanzOnline – Outcome



BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

**Personal-
Reduktion**

15.700 ⇒ **11.300**

Technikfolgen
Abschätzung

Finanzämter

80 ⇒ **41**

*meist genutztes
e-Gov-System*

**Regional-
Managements**

7 ⇒ **5**

*Nominierung
Multimedia-eGov
Staatspreis*

gute Basis für E-Government



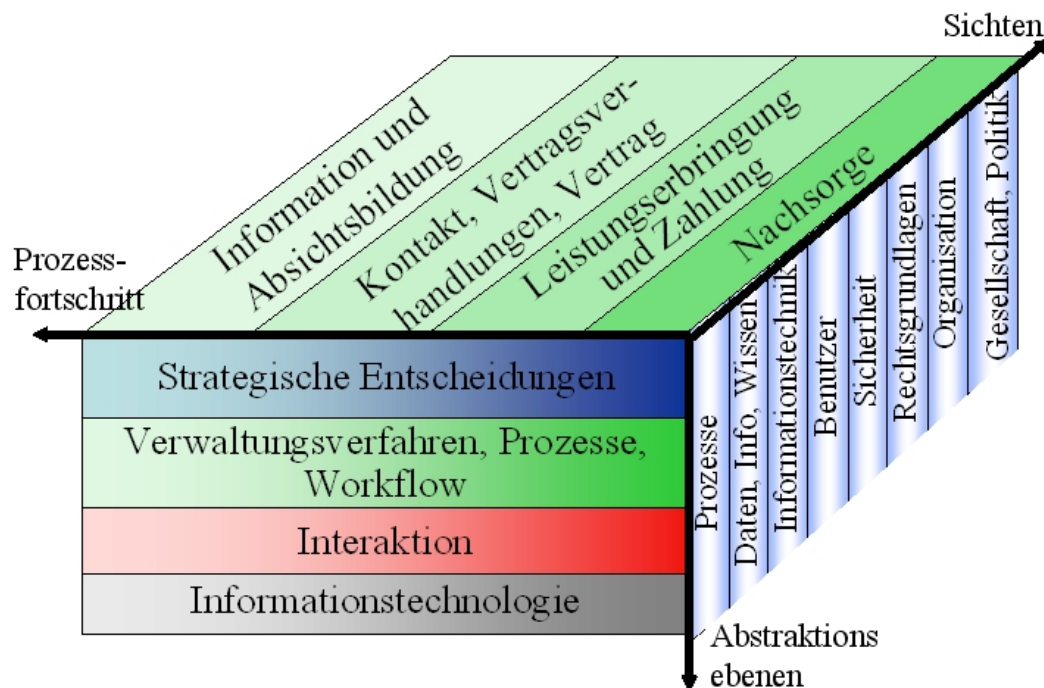
BMF

BUNDESMINISTERIUM FÜR FINANZEN

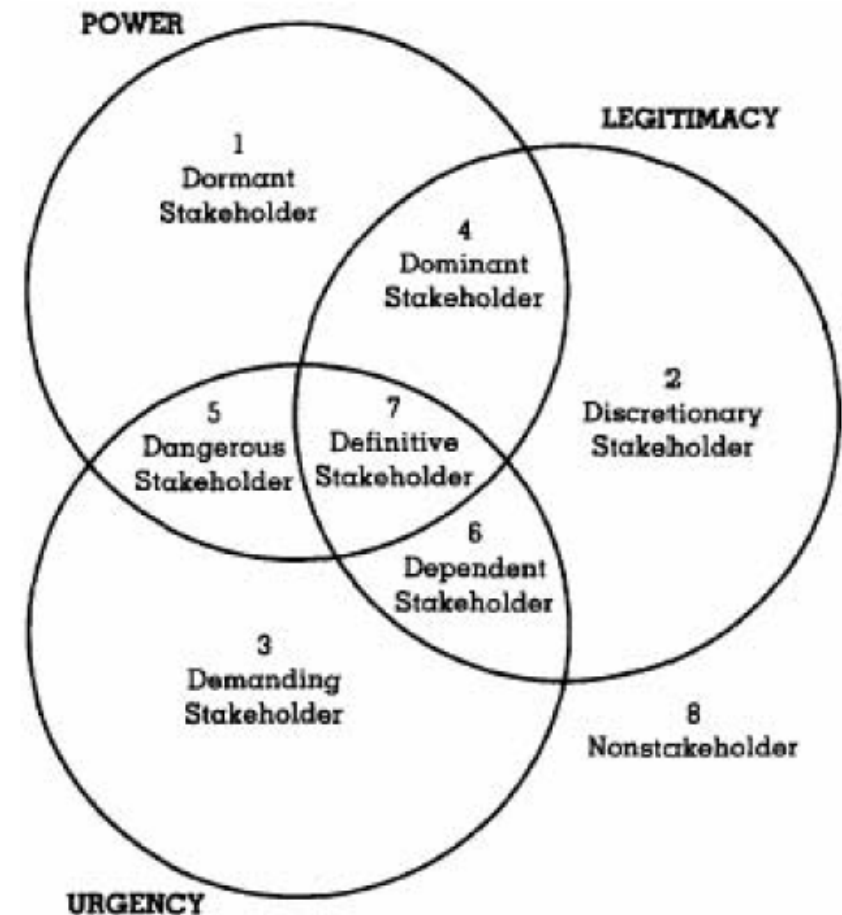
Ganzheitlicher Ansatz

Holistic Reference Framework for e-Government

© Maria A. Wimmer – 2002



Stakeholder-Theorie



© Univ.-Doz. Dr. Maria A. Wimmer, Universität Linz, Institut für Informatik in Wirtschaft und Verwaltung



OESTERREICHISCHE
COMPUTER GESELLSCHAFT
AUSTRIAN
COMPUTER SOCIETY

FORUM
e | GOV



BMF

BUNDESMINISTERIUM
FÜR FINANZEN



7. Internationaler Speyerer Qualitätswettbewerb

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

Josef Makolm

Ganzheitlicher Ansatz

und Stakeholder-Integration:

Erfolgsfaktoren von FinanzOnline