

## **FINANZOnline im Überblick**

**[www.bmf.gv.at](http://www.bmf.gv.at) bzw. [finanzonline.bmf.gv.at](http://finanzonline.bmf.gv.at)**

FINANZOnline ist das Internet-Portal der Finanzverwaltung, das Bürgern, Unternehmern, berufsmäßigen Parteienvertretern (wie z.B. Wirtschaftstreuhandern, Notaren, Rechtsanwälten), Gemeinden und zahlreichen anderen Teilnehmern ermöglicht, kostenlos und rund um die Uhr das virtuelle Finanzamt zu betreten.

Mittels Dialogverfahren (html) und Datenstromverfahren (xml, wsd) können zahlreiche Erklärungen und Anträge in strukturierter Form an das Finanzamt übermittelt werden. FINANZOnline ist ein Transaktionsverfahren der Stufe 4 der EU, d.h. sämtliche Funktionen sind in den elektronischen Workflow der Finanzverwaltung integriert.

Als Unterstützung für den Anwender steht zum Ortstarif eine eigene FINANZOnline-Hotline unter der Nummer 0810/221100 und eine umfangreiche Online-Hilfe zur Verfügung. Auch werden laufend Usability-Studien durchgeführt, um die Akzeptanz zielgerichtet auf die einzelnen Teilnehmergruppen zu erhöhen und damit die entsprechenden Teilnehmeranzahlen zu steigern.

FINANZOnline ist seit Anfang 2003 im Internet frei geschaltet und wurde in den Jahren 2003, 2004 und 2005 um zahlreiche Funktionen für Bürger, Unternehmer, berufsmäßige Parteienvertreter und Gemeinden erweitert.

Im Zuge der Entwicklung von FINANZOnline wurden zahlreiche Steuergesetze E-Government – tauglich gemacht, um die notwendige rechtliche Basis zu schaffen. Das Herzstück bildet dabei die FINANZOnline-Verordnung 2002.

Mit Stand 15.5.2005 nehmen bereits 800.000 Bürger und Unternehmer an FINANZOnline teil, die bereits über 8,0 Mio. Erklärungen und Anträge an die Finanzverwaltung übermittelt haben. Der Anteil der elektronischen Umsatzsteuervoranmeldung liegt derzeit bei ca. 75%, der Anteil der Umsatzsteuererklärung bei 44%, der Anteil der Einkommensteuererklärung bei 36%, der Anteil der Körperschaftsteuererklärung bei 50% und der Anteil der Arbeitnehmerveranlagung bei 15% im Verhältnis zu den entsprechend gesamt abgegebenen Erklärungen.

Über 2,5 Mio. Zustellungen sind bereits in die DataBox, dem elektronischen Postkasten von FINANZOnline elektronisch zugestellt worden.

Täglich werden bis zu 1,2 Mio. Transaktionen abgewickelt. Technologisch beachtlich dabei ist, dass 98% aller Transaktionen innerhalb einer Sekunde abgearbeitet werden. Dem Anwenderverhalten ist zu entnehmen, dass FINANZOnline rund um die Uhr in Anspruch genommen wird, so werden z.B. auch am Wochenende durchschnittlich 520.000 Transaktionen erzielt.

Abschließend kann gesagt werden, dass FINANZOnline nicht nur dem Anwender zahlreiche Vorteile bringt wie z.B. kostenlos, rund um die Uhr, keine spezielle Software, sondern auch in der Verwaltung die Qualität und die Quantität der zu erbringenden Leistungen erhöht wurde. So hat FINANZOnline einen wesentlichen Teil dazu beigetragen, dass die Effizienz der zu verrichtenden Arbeit wesentlich erhöht wurde, und dass trotz erheblich sinkenden Personalstandes die gleichen Leistungen erbracht werden können.

Im Rahmen der Usability-Studie zu FinanzOnline/Arbeitnehmerveranlagung wurde zur Sicherung einer bedienerfreundlichen Benutzung unter Berücksichtigung von CI-Vorgaben und Usability-Grundsätzen der Szenario-Test durchgeführt.

Aus den relevanten Zielgruppen wurden **idealtypische Personen** herausgelöst und diesen Szenario-Personen wurden typische Verhaltensmuster, Wünsche und Bedürfnisse zugeordnet. Der Usability-Experte schlüpfte in die Rolle der Szenario-Person und überprüfte die Applikation anhand eines Fragebogens (dieser wurde auf die jeweils zu prüfende Applikation eigens abgestimmt).

Das Ergebnis kann so zusammengefasst werden:

Es gibt einige wenige *große Usability-Probleme* – diese liegen auf der Startseite vor allem im Bereich Design und Layout:

- Standort-Bestimmungen – Der Benutzer weiß nicht, wo er sich eigentlich befindet (das Um und Auf der Seite – die Durchführung der Arbeitnehmerveranlagung – ist nicht sofort sichtbar)
- Schrift muss skalierbar sein

Einige *kleine Usability-Probleme* in den Bereichen Navigation und Unterstützung durch Hilfsfunktionen:

- die Navigationselemente sind nicht intuitiv angeordnet
- verwendete Begrifflichkeiten sind nicht verständlich
- Suchmöglichkeit ist keine vorhanden
- die Hilfe gibt nur bedingt Unterstützung

Für die Einzelseiten der *Anwendungs-Durchführung* liegen die großen Usability-Probleme im Bereich "Hilfetexte"

- Hilfetexte werden sehr oft benötigt, aber in den wenigsten Fällen verstanden

und im Bereich "Navigation"

- Links werden nicht als solche erkennbar gemacht
- Sprungmarken innerhalb der Seite verwirren den Benutzer sehr
- Interaktionselemente müssen klarer von Hyperlinks getrennt werden

Kleinere Usability-Probleme ergeben sich durch missverständliche Feld-Beschriftungen und Anweisungstexte und unklare bzw. unerwartbare Folgen nach Transaktionsabschluss (bzw. Fehlermeldungen).