

Bachelorarbeit

Josef Paschinger

Die Grenzen der Kundenorientierung in der Finanzverwaltung

Ist auch das geprüfte Unternehmen Kunde?



Bachelor + Master
Publishing

Josef Paschinger

Die Grenzen der Kundenorientierung in der Finanzverwaltung

Ist auch das geprüfte Unternehmen Kunde?

ISBN: 978-3-86341-521-1

Druck Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2011

Zugl. FH Campus Wien, Wien, Österreich, Bachelorarbeit, 2010

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2011

Printed in Germany

KURZZUSAMMENFASSUNG

Der zu Beginn der 1990er Jahre eingeleitete Wandel von Behörden zu öffentlichen Dienstleistungsunternehmen erfordert eine Neubestimmung des Adressatenbezuges. Im Focus der Bemühungen stehen Kundinnenorientierung und stärkerer Bürgerinnenbezug.

Wodurch unterscheidet sich nun aber die Bürgerin von der Kundin ?

Im Bereich der Finanzverwaltung fehlen der Kundin im Gegensatz zum nicht-öffentlichen Bereich zwei wesentliche Optionen : Sie hat einerseits keine andere Finanzverwaltung zur Auswahl und ist andererseits meist de facto „Zwangskundin“.

Dieses Spannungsfeld wird analysiert und ein Lösungsansatz durch „Kundensegmentorientierung“ dargestellt.

Summary

At the beginning of the 1990th of last century authorities began to mutate into providers of public services. This process required a new definition of addressees. In the focus of efforts are customer orientation and more of civil relation.

But where are the differences between citizen and customer ?

In the field of tax-authorities two essential options, in the contrary to the non-public area, are missing : On the one hand there are no second tax-authorities to be chosen and on the other hand people are compulsive customers.

This field of tension will be analysed and a beginning of solution with customer segment orientation will be shown.

VORWORT

Ich habe zum Abschluss meines FH-Studiums diese Themenstellung gewählt, da ich nunmehr bereits fast 30 Jahre in der Finanzverwaltung in verschiedensten Positionen tätig bin und den Wandel von der „Normunterworfenen“, die idealerweise schon mit geklebter Stempelmarke das hochehrwürdige Amt betritt hin zu einer verstärkten Bürgerinnenorientierung miterlebt habe und miterlebe.

Begriffe wie „New Public Management“, „Governance“ und „Kundin“ im Zusammenhang mit der Finanzverwaltung kannte zu Beginn der 80er-Jahre des vergangenen Jahrhunderts noch niemand.

Freundlichkeit und Service für die Kundin waren zwar nicht explizit verboten, rangierten aber in Bezug auf die Wertung der dienstlichen Fähigkeiten einer Finanzbeamtin weit hinter Fachwissen und Gesetzestreue.

Mit dem im Zuge meines bisherigen Studiums erworbenen Wissens über Management, Führung, Kommunikation und vieles mehr habe ich in Verbindung mit den wertvollen Erfahrungen, die Studienkolleginnen aus anderen Bereichen der Verwaltung haben einfließen lassen, einen wesentlichen geschärften Blick für die Zusammenhänge im Großen gewinnen können. Dafür möchte ich Danke sagen.

Ebenso danke ich meiner Gattin Roswitha, die uns Studierenden regelmäßig mit herrlichen selbstgebackenen Mehlspeisen die Tage versüßte, sowie meinem kleinen Pflegesohn Steven, der mir mit seiner kindlichen Unbekümmertheit manche scheinbaren Hürden im Studium auf annehmbare Größe zurechtstutzte.

Sie alle haben, gemeinsam mit den Vortragenden, die stets unterstützend und motivierend gewirkt haben, wesentlichen Anteil am Gelingen.

Thalheim, im Mai 2010

Josef PASCHINGER

