



Hochschule Fulda  
Fachbereich Elektrotechnik und Informationstechnik  
Fachbereich Sozialwesen

## **Konzeptpapier EinfachElsterApp**

*Erstellung einer Anwendung zur Nutzung des  
Elster-Online-Portals in einem Tablet-Client*

Schriftliche Prüfungsleistung  
im Modul ET 861 - Multimedia und Design  
im Studiengang  
Bachelor of Science: Sozialinformatik

WiSe 18/19

Prüfer: Hier der vollständige Name des Prüfers

vorgelegt von  
Markus Schäfer  
Matrikel-Nr.: 945229  
markus.schaefer@et.hs-fulda.de  
eingereicht am : 29.11.2018

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 EMPATHIZE</b>	1
1.1 Beschreibung des Projektumfeldes	1
1.2 Beschreibung der Zielgruppe	1
<b>2 DEFINE</b>	2
2.1 Nutzerbefragung	2
2.2 Ergebnisse der Befragung	2
2.2.1 Probleme bei der Registrierung	2
2.2.2 Verbesserungsmöglichkeiten	3
2.2.3 Beliebtes Eingabegerät	3
2.2.4 Beliebte Anwendung	3
2.3 Projektziel	3
<b>3 IDEATE</b>	4
3.1 Produktidee (zur Lösung des Projektziels)	4
<b>4 PROTOTYPE</b>	5
4.1 Geplantes Ausgabemedium	5
4.2 Geplanter Medieneinsatz	6
<b>Literatur</b>	7
<b>Erklärung der Selbständigkeit</b>	8

# 1 EMPATHIZE

## 1.1 Beschreibung des Projektumfeldes

Der Verfasser der Arbeit ist als Finanzbeamter beim Finanzamt Mainz beschäftigt. Das Finanzamt ist für die Festsetzung und Erhebung von Steuern auf das Einkommen und dem Umsatz im Rahmen der geltenden Gesetzeslage zuständig. Im Rahmen der Festsetzung werden Erklärungen der Steuerpflichtigen bearbeitet. Diese wurden in den Vorjahren auf Papiervordrucken erstellt.

Zur Vereinfachung der Bearbeitung der Steuererklärungen wurde 2003 das Projekt ELSTER (‘Elektronische SteuerERklärung’) ins Leben gerufen. Nachdem in den letzten Jahren ein Desktopclient gepflegt wurde, verlagerte sich der Schwerpunkt der Entwicklung hin zu einer vollständigen Onlinebearbeitung der Steuererklärung. Hierdurch konnten Entwicklungskosten eingespart werden und eine Interoperabilität zwischen verschiedenen Betriebssystemen hergestellt werden.

Für die Onlineanwendung ‘Mein Elster’ wird seitens der Finanzverwaltung ab 2019 keine Desktopanwendung mehr angeboten. Um den durchaus komplizierten Registrierungsprozess zu veranschaulichen wurden Erklärvideos produziert und auf Youtube veröffentlicht. Die Verweise zu diesen Videos werden auf der Webseite aber nicht immer wahrgenommen und genutzt.

Hier setzt das Konzeptpapier und die Hausarbeit an. Es soll eine Tablet-App erstellt werden, die die Registrierung bei ‘Mein Elster’ erleichtert. Dabei soll auch eine native Einbindung der Videos genutzt werden.

## 1.2 Beschreibung der Zielgruppe

Die App richtet sich an Steuerpflichtige die ihre Steuererklärung über ‘Mein Elster’ erstellen wollen bzw. müssen. Diese sind regelmäßig nicht steuerlich vorgebildet. Eine besondere Einschränkung auf ein bestimmtes Alter oder eine sonstige Gruppierung kann jedoch nicht erfolgen. Einzig zu erwähnen wäre, dass die App sich nicht an Kinder richtet, da diese nicht zuletzt aufgrund fehlender Geschäftsfähigkeit (vgl. §104 *Bürgerliches Gesetzbuch* 1896) keine Steuererklärungen abgeben können. Somit stellen sich aber auch Anforderungen im Sinne der Barrierefreiheit ein, da auch beeinträchtigte Steuerpflichtige die App benutzen könnten.

## 2 DEFINE

### 2.1 Nutzerbefragung

Eine Befragung im klassischen Sinne wurde auf Grund datenschutzrechtlicher Bestimmungen nicht durchgeführt. Der Autor ist bei der Finanzverwaltung als Finanzbeamter beschäftigt. Hier fungiert er unter Anderem auch als Elster-Ansprechpartner und führt täglich 5-10 Telefonate mit Steuerpflichtigen, die Probleme bei der Registrierung oder der Erstellung von Steuererklärungen in Elster haben. Die Antworten auf die unten aufgeführten Fragen werden zur besseren Lesbarkeit vom Autoren in persönliche Aussagen überführt.

Es sollen folgende Fragen erörtert werden:

- »Wo sind für Sie die größten Probleme, wenn Sie sich die Registrierung bei ‘Mein Elster‘ betrachten?«
- »Wie könnte der Registrierungsprozess Ihrer Meinung nach verbessert werden?«
- »Welche Ausgabemedien (Tablet, Smartphone, ...) nutzen Sie am liebsten?«
- »Kennen Sie eine digitale App/Anwendung, die Sie sich gerne auch in diesem Kontext vorstellen können?«

### 2.2 Ergebnisse der Befragung

#### 2.2.1 Probleme bei der Registrierung

Die Kunden äußerten, dass vor allem die Wartezeit zwischen den Registrierungsschritten zu Problemen führt. Eine Nutzerin sagte »Ach Gott! Bis der Brief kommt, hab ich ja die Hälfte vergessen! Wenn das mal reicht.« Tatsächlich ist zwischen den Schritten eine notwendige Wartezeit von 10 Werktagen nötig, da der Brief mit dem Aktivierungscode von der jeweiligen Landesdruckerei erstellt und versandt werden muss. Die E-Mail mit der ID-Nummer für die Zwei-Faktor-Authentifizierung verschwindet in der Zeit in den Untiefen des Mailprogramms.

### 2.2.2 Verbesserungsmöglichkeiten

Die größte Forderung der Kunden ist der Wunsch nach einer Vereinfachung des Prozesses. Sie wünschen sich mehr Begleitung und einfachere Anweisungen statt seitenlanger Erklärungen.

### 2.2.3 Beliebttes Eingabegerät

»Ich hab mir extra für Elster einen PC gekauft. Den Rest mach ich auf meinem iPad.« (Ein stolzer Anrufer)

Tatsächlich nutzen viele der Steuerpflichtigen ein Tablet, da es eine intuitive Benutzung bietet. Der eingeschränkte Funktionsumfang fällt ihnen dabei kaum auf, da ihre Aktivitäten im Internet sehr überschaubar sind. Hier sei das Zitat eines Frührentners beispielhaft: »Ich schau nach, wie morgen das Wetter wird und ob ich mit meinen Enkeln in den Garten kann. Manchmal les' ich auch die Zeitung. Aber mehr muss nicht sein.«

### 2.2.4 Beliebte Anwendung

Von einer wirklich 'beliebte' Anwendung für die Steuererklärung kann an eigentlich nicht sprechen. Die meisten Anwender haben nur einmal im Jahr mit der Software Kontakt und verbinden die Nutzung stets mit Ärger und Stress. Jedoch konnte das Programm 'ElsterFormular' durchaus einen Vorteil verbuchen. Die Eingaben wurden in einem digitalen Formular durchgeführt, das in der Optik den alten Papiervordrucken entsprach. Eine Anwenderin erzählte von dem Papiervordruck, den sie vor 12 Jahren mit Hilfe Ihres damaligen Steuerberaters ausgefüllt hat und seit dieser Zeit zum Abschreiben verwendet.

## 2.3 Projektziel

Die meisten Anrufer wünschen sich eine einfachere Anleitung zur Registrierung bei 'Mein Elster'. Ziel des Projekts ist es, durch die Unterstützung des Steuerpflichtigen bei der Registrierung die Rückfragen zu reduzieren und damit die Zufriedenheit mit dem Produkt 'Mein Elster' zu steigern. Die Steigerung der Zufriedenheit soll u.a. mit der Sammlung von Informationen über die Registrierung des Nutzers erfolgen. Informationen wie der Benutzername, oder die Möglichkeit Notizen zum Ablageort der Zertifikatsdatei zu hinterlegen, helfen bei der späteren Nutzung der Seite. Auch eine Erinnerungsfunktion, die vor dem Ablauf

der Zertifikatsdatei nach drei Jahren warnt, sorgt, verbunden mit der Anleitung zur Verlängerung des Zertifikats, für eine störungsfreiere Nutzung des Portals ‘Mein Elster’. Auf die Speicherung des Passworts oder der Antwort auf die Sicherheitsfrage soll jedoch aus Sicherheitsgründen verzichtet werden. Auch hier sollen jedoch Notizen des Nutzers möglich sein.

Mittelfristig sorgt die Zufriedenheit dieser Nutzer dann durch Mundpropaganda auch zu einer höheren Adaption der Seite durch Steuerpflichtige, die sich bislang noch vor ‘Mein Elster’ verschließen. Die dadurch gesteigerte Quote von Erklärungen die mit Elster eingehen sorgen dann, u.a. durch das automatische Einspielen der Erklärungsdaten in das System der Finanzverwaltung zu einem geringeren Arbeitsaufwand in den Finanzämtern und somit zu einem geringeren Personalbedarf in der öffentlichen Verwaltung.

## **3 IDEATE**

### **3.1 Produktidee (zur Lösung des Projektziels)**

Die App, die nun auf einem Tablet realisiert werden soll, sollte den Fortschritt der Registrierung mitverfolgen und beim Start anzeigen, welchen Schritt man als nächstes durchführen muss und was dafür zu erledigen ist. Zu jedem Schritt soll das jeweilige Youtube-Video aufgerufen werden können. Eine echte Integration der Registrierung in die App wird nicht angestrebt, sie dient ausschließlich als Nachschlagewerk und Unterstützung.

Es soll möglich sein, mehrere Registrierungen gleichzeitig überwachen zu können. Hierzu sollte eine Benutzerauswahl auf dem Startscreen angeboten werden. Sobald der Nutzer ausgewählt ist, soll der jeweils anstehende Schritt präsentiert werden. Die notwendigen Eingaben in der Webseite sollen klar und einfach erläutert werden. Auch sollen die Eingaben (z.B. zum Benutzernamen) in der App gespeichert und für einen späteren Gebrauch aufrufbar sein. Auch soll die Möglichkeit bestehen, sich bereits durchgeführte Schritte erneut ansehen zu können, sowie den Registriervorgang vollumfänglich zu betrachten. Der Fokus liegt jedoch immer auf dem aktuell durchzuführenden Schritt. Darüber hinaus soll auch das volle Youtube-Video zur Registrierung anzuwählen sein.

Schon früh in der Planungsphase entstand die Idee, direkt den vollständigen Registrierungsprozess über die App zu bedienen, ohne zusätzlich einen PC zu nutzen. Diese Idee wurde wieder fallen gelassen. Grund hierfür war, dass im Laufe der Registrierung eine Zertifikatsdatei mit der Dateiendung ‘pfx’ erstellt

wird. Diese Datei ist für die weitere Arbeit mit MeinElster essentiell, da sie als Schlüssel für den Login fungiert und auch die Verschlüsselung von Übertragungen gewährleistet.

Leider werden diese ‘pfx-Dateien‘ von den Tablet-Betriebssystemen als systemeigene Dateien behandelt und üblicher Weise vor dem Zugriff des Nutzers geschützt. Darüber hinaus ist ein Zugriff auf das Dateisystem eines iPads nur mit größten Einschränkungen möglich. Um die Nutzbarkeit der Anwendung durch unbedarfte Nutzer zu gewährleisten, wurde daher die Funktionalität auf eine reine Begleit-App beschränkt.

## **4 PROTOTYPE**

### **4.1 Geplantes Ausgabemedium**

Da die Anrufer generell zur Nutzung eines Tablets tendieren, sollte die App für diese Plattform entwickelt werden. Dies hat den Vorteil, dass auch verschiedene Mechaniken des jeweiligen Betriebssystems genutzt werden können, um z.B. zu einem gewissen Grad Barrierefreiheit herzustellen. So werden z.B. Schriften schon mit einer vom Nutzer gewählten Größe angezeigt. Auch bietet das Tablet, dank seiner Ausgewogenheit zwischen relativ großem Display und kleiner Standfläche eine sinnvolle Möglichkeit zur Nutzung parallel zum PC. Das Tablet kann, zumindest relativ einfach, auf dem Schreibtisch neben dem PC platziert werden, sodass der Nutzer auch während der Tätigkeit am PC Zugriff auf die Begleit-App behält.

Würde man ein Smartphone nutzen, müsste der Nutzer sich immer wieder zwischen großem PC-Bildschirm und kleinem Smartphonebildschirm orientieren. Dies strengt auf Dauer die Augen an und führt zu Erschöpfungszuständen. Diese werden vom Nutzer negativ aufgefasst, die Benutzung macht ‘keinen Spass’. Macht die App keinen Spass, nutzt der Anwender sie nicht. Der Vorteil geht verloren.

Eine zusätzliche Desktop-Anwendung müsste sich den Platz auf dem Bildschirm mit dem Browser teilen. Letztendlich würden sich App und Browser abwechselnd in den Vordergrund drängen. Dies führt beim Nutzer zu einem höheren ‘Klick-Aufwand‘ und damit zu zusätzlichem Stress, welcher sich ebenfalls negativ auf die Nutzung auswirkt.

Der Wechsel aufs Tablet und damit die Verlagerung der Hände von Maus und Tastatur zur Seite führt zwar auch zu zusätzlichem Aufwand, da sich zumindest die Displaygröße in Relation zum Abstand zu den Augen nicht wesentlich verändert und keine ‘Unruhe‘ auf dem PC-Bildschirm entsteht (dort bleibt stets der Browser im Vordergrund) ist, im Vergleich zu den eben beschriebenen Möglichkeiten, von einer für den Nutzer geringeren Belastung auszugehen.

## **4.2 Geplanter Medieneinsatz**

Es sollen neben der schriftlichen und vereinfachten grafischen Darstellung Einbindungen von Youtube-Videos erfolgen. Diese wurden bereits von der Finanzverwaltung produziert und müssen nur noch dargestellt werden.

Den größten Anteil des Medieneinsatzes hat natürlich die textliche Darstellung. Darüber hinaus soll mit einfachen Grafiken und Piktogrammen gearbeitet werden, um es dem Nutzer ohne viel Überlegen zu ermöglichen, die Funktion der Eingabe zu begreifen.

Darüber hinaus ist der Einsatz von Youtube-Videos geplant die bereits unter dem Konto ‘Elsteronline‘ verfügbar sind. Die Videos sollen in einzelnen Sequenzen gezeigt werden. Somit soll sichergestellt werden, dass der Nutzer nicht von der Fülle des gesamten Videos überfordert wird, sondern immer nur die aktuell relevanten Informationen erhält.



## Literatur

*Bürgerliches Gesetzbuch* (1896). 82. Aufl. Freiburg i.B. ISBN: 978-3-423-05001-2.

## **Erklärung der Selbständigkeit**

Ich versichere, dass ich die vorliegende schriftliche Prüfungsleistung selbständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel verwendet habe und die Stellen, die anderen Werken im Wortlaut oder dem Sinn nach entnommen sind, im Text jeweils mit Quellenbelegen kenntlich gemacht habe. Die Arbeit ist noch nicht anderweitig für Prüfungszwecke vorgelegt worden.

Gau-Algesheim, 29.11.2018

Ort, Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift