

Vergleichsstudie: Online-Steuerprogramm ElsterOnline weist Usability-Mängel auf

- **ElsterOnline frustriert Probanden mit schweren Problemen**
- **Bürger profitieren: Höhere Nutzerfreundlichkeit des Testsiegers erhöht Steuerrückzahlungen**

Hannover, 18. Februar 2014. **usability.de**, eines der führenden deutschen Unternehmen zur Erforschung der Benutzerfreundlichkeit von Produkten, hat in einer wissenschaftlichen Vergleichsstudie Online-Steuerprogramme getestet. Diese bescheinigt ‚Elster Online‘ gravierende Mängel. Nur eine der repräsentativ ausgewählten Testpersonen kam damit zurecht. Testsieger ‚smartsteuer.de‘ schnitt mit der Schulnote 1,8 am besten ab; gefolgt von ‚Lohnsteuer kompakt‘ mit 2,8 und ‚Steuer Fuchs‘ mit 3,4. ‚ElsterOnline belegte mit 4,7 den letzten Platz.

„Die Übertragung von Papierformularen ins Internet bringt keinen Vorteil für die Bürger“, resümiert Torsten Bartel, Gründer und Mitinhaber von usability.de. Nur zwei Anbieter konnten im Test überzeugen. Denn richtige Hinweise auf Pauschalen und die Absetzbarkeit von Sonderausgaben sparen Geld. „Die Kosten von 15 Euro rechnen sich für jeden, der auch ohne Vorbildung seine Einkommensteuer mit einem Online-Steuerprogramm ans Finanzamt sendet“, bilanziert der Spezialist für Usability & User Experience.

20 Testpersonen bearbeiten gleichen Steuerfall unter wissenschaftlicher Beobachtung

Jeweils zehn Frauen und Männer luden die Forscher zu Einzelsitzungen in ihr Labor nach Hannover. Sie legten den Probanden vereinfachte Steuerfälle vor. Alle Testpersonen hatten Erfahrung mit Steuerprogrammen. Unter wissenschaftlicher Beobachtung und mit modernsten Eye-Tracking-Methoden, Video- und Audio-Dokumentation bearbeiteten sie den Fall.

Testsieger deklassiert Wettbewerb um eine ganze Schulnote

„Die Eindeutigkeit des Ergebnisses hat uns überrascht“, kommentiert Torsten Bartel. Denn den Sieger ‚smartsteuer.de‘ und den Zweitplatzierten ‚Lohnsteuer kompakt‘ trennt eine ganze Schulnote. Die 20 Labortests wertete ein Team erfahrener Usability-Forscher aus. Dabei stützten sie sich auf Aussagen während und Noten der Probanden nach den Tests. Bewertet wurden die Kategorien Effektivität, Effizienz, Zufriedenheit und Berechnung der Steuerrückerstattung. Nur ‚smartsteuer.de‘ und ‚Lohnsteuer kompakt‘ überzeugten mit den eingebauten Tipps. ‚smartsteuer.de‘ und ‚SteuerFuchs‘ berechneten die per Steuerberater-Software ermittelte Steuerrückzahlung korrekt. „Für die Akzeptanz der Programme entscheidend sind Benutzerführung, konkrete Hilfetexte und Tipps sowie eine innere

Programmlogik. An der müssen viele Anbieter, vor allem aber ElsterOnline, dringend arbeiten“, rät Bartel.

Kostenloser Download der Studie mit allen Testergebnissen:

<http://www.usability.de/steuerstudie>

Über usability.de

Das Unternehmen usability.de mit Sitz in Hannover ist ein unabhängiges Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen für Usability und User Experience Design. Die Usability-Experten konzipieren, testen und optimieren interaktive Systeme und Produkte für Web, Apps, Software, Unterhaltungselektronik und Industrie für Kunden wie adidas, DPD, FAZ, buch.de, LG Electronics, RWE, Siemens und UNICEF.

Kontakt:

usability.de – qualitylabs Bartel & Quint
Torsten Bartel
Plaza de Rosalia 4
30449 Hannover
Tel.: +49 (0)511 36055740
E-Mail: presse@usability.de