



# Umfrageergebnisse von Nutzenden zur Verwendung von BundesIdent im Online-Service „Grundsteuererklärung für Privateigentum“



## Ergebnisse der Umfrage zu Abbruchgründen

### Frage an die Nutzenden: „Warum haben Sie sich gegen eine Identifikation mit dem Ausweis entschieden?“

Vom **Mar 7, 2023** bis **May 31, 2023** : **1460 Rückmeldungen**

Etwa 82 % der Nutzenden erfüllte die Voraussetzungen nicht.

- ca. 73 % ohne PIN/PIN-Brief
- ca. 6 % ohne kompatiblen Ausweis
- ca. 3 % ohne kompatibles Smartphone

Etwa 9 % gaben an, dass der Prozess insgesamt zu kompliziert war bzw. einfach nicht funktionierte.

Etwa 2 % gaben Probleme beim Scannen als Abbruchgrund an.

Zu je 1 % wurden fehlende Erläuterungen sowie der Umweg einer notwendigen Identifizierung am Mobiltelefon genannt, der zu kompliziert war und mehr Führung gebraucht hätte. Wenn die Person am Desktop startete, musste sie sich mit dem Magic Link auf dem Mobilgerät anmelden, bevor eine Identifizierung möglich war.

5 % gaben sonstige Rückmeldungen.



## Ergebnisse der Umfrage nach erfolgreicher Identifizierung

### Frage an die Nutzenden: „Was sollte an der Identifikation mit dem Ausweis verbessert werden?“

 *Daten sind wegen der geringen Anzahl an Rückmeldungen nicht aussagekräftig.*

Vom **Mar 23, 2023** bis **May 31, 2023** : **232 Rückmeldungen**

Etwa 20 % der Nutzenden waren zufrieden.

Etwa 28 % der Nutzenden brauchten viele Versuche und fanden den Prozess insgesamt zu schwierig.

Etwa 16 % merkten an, dass das Scannen schwierig war.

Etwa 10 % fanden den Desktop-Workaround zu schwierig.

Zu je 5-6 % wurde angemerkt, dass Erläuterungen fehlten und dass es nur eine App geben sollte – nicht AA2 und BundesIdent parallel.

15 % gaben sonstige Rückmeldungen, die teilweise ohne Bezug zu BundesIdent waren.