

Nutzungsreise eID Bürger:innen

Stichprobe

Pragmatische Profis: Menschen, die sehr digital-affin sind und Experten Wissen haben, wenn es um digitale Trends oder die digitale Bearbeitung von Verwaltungsleistungen geht.

Digitale Vielstärker:innen: Menschen, die digital-affin sind und sich verlassen können, ihre Online-Aktivität zu steigern und mehr Online-Verwaltungsleistungen in der Zukunft zu nutzen.

Methode

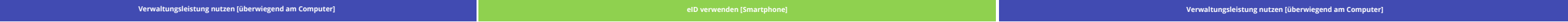
Die dargestellten Erkenntnisse basieren auf der Kombination aus Nutzerinterviews und Beobachtungen zu Nutzerinterviews und Beobachtungen zu Nutzerinterviews mit **85 qualitative Tiefeninterviews** zu ca. **45 Minuten** mit Nutzer:innen durchgeführt. Es wurden die Nutzungsfrequenz der bestehenden eID-Lösung analysiert und prototypische Weiterentwicklungen getestet.

Die abgebildeten Zitate illustrieren die in der Analyse gewonnenen Erkenntnisse zu aktuellen Schmerzpunkten bei der Nutzung der eID im Kontext digitaler Verwaltungsleistungen sowie notwendige Ansätze zur Verbesserung.

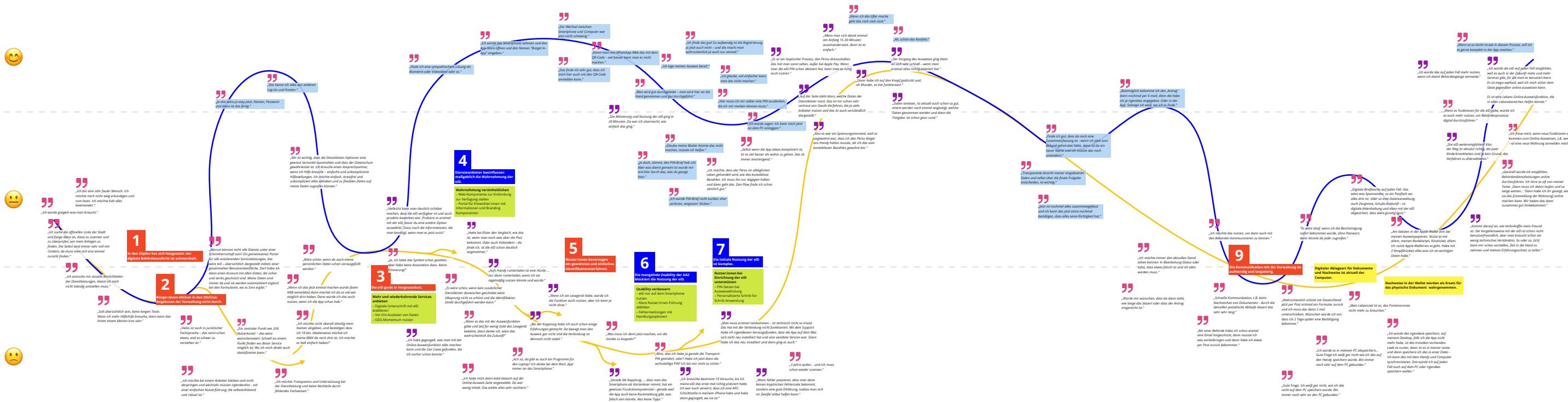
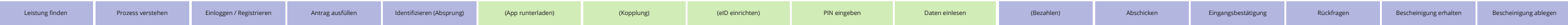
Legende

Stimmung der Nutzer:innen
Aktuell eID-Nutzung
Aktuelle eID-Lösung bereits genutzt
Aktueller Stand der Überwindungsregeln
Hürden, die durch die Digitalisierungsmaßnahmen entstehen
Mögliche Ansätze zur verbesserten Nutzung des Online-Anwesens
Implikationen für Produkt-Ansatzpunkt

Phasen



Schritte



8

Nutzer:innen sind verwirrt, welche technischen Voraussetzungen benötigt werden.

Bestehende Nutzer:innen-Führung durch eindeutige Informationen und behaltene Kommunikation über Kanal-Wechsel