

# Ergebnisbericht: Interviewkonsolidierung Studie 01

15.12.21

# Index

01

## **Executive Summary**

Übergreifende, wichtige Erkenntnisse auf einen Blick

02

## **Aufbau und Durchführung**

Methodische und operative Herangehensweise an die Studie

03

## **Zusammengefasste Ergebnisse**

Antworten auf die Forschungsfragen

04

## **Detaillierte Ergebnisse**

Fokus auf die einzelnen Aufgaben und deren Ergebnisse

01

# Executive Summary

Übergreifende, wichtige Erkenntnisse auf einen Blick

# Top-Ergebnisse auf einen Blick



1. **Verwaltungsportal** wird als **wichtigste Funktion** benannt
  - a. Ein Ausbau des NKB in Richtung **Auffindbarkeit gewünscht**
2. Anwendungsfälle in der **Verwaltung oder verwaltungsnahen Bereichen** sind **interessanter** als in der Privatwirtschaft
3. **Statusmonitor** zum Einblick zum Status von Anträgen ist **beliebt** und sollte weiter betrachtet werden
4. Auffindbarkeit, Status, Kommunikation und Nutzerkonto sind wichtiger für pot. Nutzende als **Nachweise abzuspeichern**
5. Annahme der Teilnehmenden ist, dass **digitale Nachweise auch Ersatz physischer/analoger Nachweise** sind
6. Erstes Indiz, dass es **nicht dringend notwendig** den **kompletten Prozess** einer Verwaltungsleistung in **1 App bzw. Touchpoint durchzuführen**, dennoch sind möglichst **wenig Brüche** und **flüssige Gesamterfahrung** wünschenswert
7. Es ist relevant, **WAS konkret** mit den umrahmenden Funktionalitäten (Postfach, Login, Portal etc.) **möglich ist**
  - a. Überwiegend reicht **1 wichtiger Anwendungsfall**, um sich ein **Nutzerkonto anzulegen**

# Hintergrund & Fokus



## Hintergrund

- Die Online-Ausweisfunktion gibt es seit über 10 Jahren, doch die **Minderheit** der Deutschen **nutzt die eID**
- Potentiell Nutzenden **fehlen die Anlässe** zur **digitalen Identifizierung**, wodurch diese für Sie irrelevant ist
- **Bestehende Anwendungsfälle** in der Verwaltung sind **schwer auffindbar und zugänglich**: durch den Aufbau von Kernfunktionalitäten in der Verwaltung wird dies geändert
- **Kernfunktionalitäten** und **Touchpoints** sind derzeit **zergliedert** und verwirren; dennoch entsteht derzeit mit dem **NKB** eine **solide Basis** um Funktionalitäten zu konsolidieren



## Forschungsfokus

- Welche **Funktionalitäten der Verwaltungs-Touchpoint** müssen **konsolidiert** werden, um für potentiell Nutzende den **Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen** zu **vereinfachen**?
- Welche **Anwendungsfälle** sind die größten Treiber für potentiell Nutzende für die Verwendung der „**Digitalen Verwaltung und Identität**“?

02

# Aufbau und Durchführung

Methodische und operative Herangehensweise an die Studie

# Forschungsfragen

**1.** Welche Definition und Vorstellungen haben potentielle NutzerInnen von „**Digitaler Verwaltung**“ und „**Digitaler Identität**“?

**2.** Wie nehmen potentiell Nutzende das **Nutzerkonto Bund** wahr? Welche Potentiale sehen Sie?

**3.** Welche **Ökosystem Vision** präferieren potentiell Nutzende und wie nehmen Sie diese wahr?

**4.** Welche **Verwaltungsleistungen** sind für potentiell Nutzende am wichtigsten?

**5.** Wie gehen potentiell Nutzende bei der **Beschaffung von Informationen** zu Verwaltungsleistungen vor?

**6.** Welche **Anwendungsfälle** im Kontext „BundID“\* sind für Teilnehmende von Interesse?



## Qualitative Forschung

Explorierend und partizipativ

Reduzierte Anzahl an streng ausgewählten Teilnehmer:innen

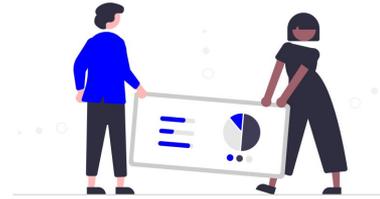
Qualitative Daten: Worte, Bilder, Emotionen

Focus on experience, understanding why, empathy

Geeignet um Hypothesen zu generieren, Inspiration zu finden, Erlebnisse und Gefühle zu verstehen, Entscheidungen zu stützen

Geeignet für **frühe Recherche**, in der man nicht weiß, wonach man sucht

Angereichert, aber zeitintensiv und nicht gut generalisierbar



## Quantitative Forschung

Validierend und Marktforschungscharakter

Große Anzahl an diversen Teilnehmer:innen

Zahlen

Fokus auf Messen, das »Was« verstehen, Objektivität

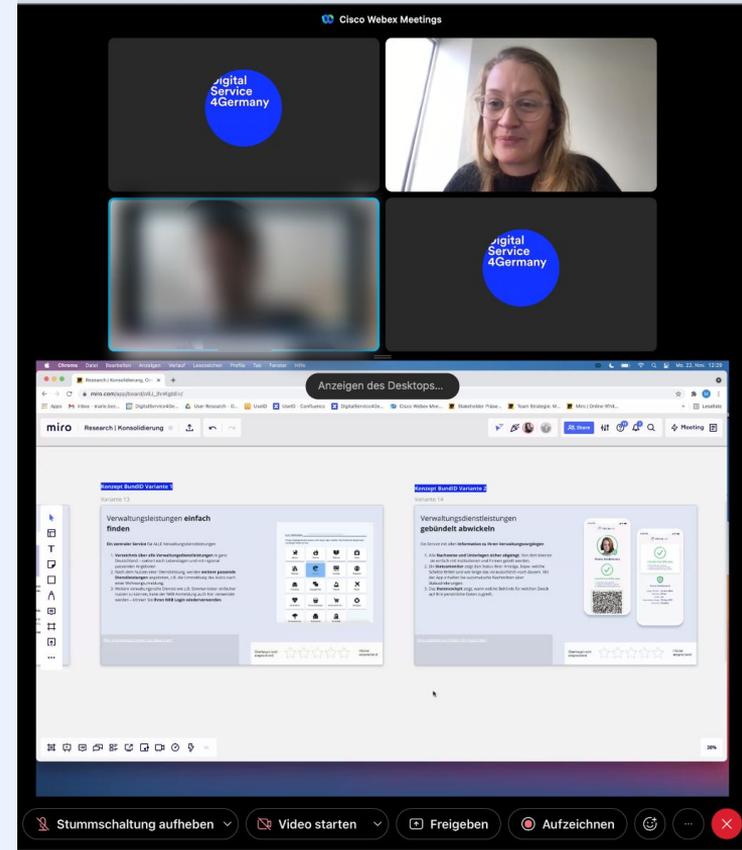
Geeignet um Leistung zu messen, Hypothesen zu testen und um statistische Modelle zu erstellen

Geeignet für **fortgeschrittene Recherche**, in der man weiß, wonach man sucht, und es messen will

Effizient, aber ohne Kontext zu »Warum« oder »Wie«

# Qualitative Online-Interviews

- **6 qualitative Tiefeninterviews**, á 45 Minuten
- **Aufgabenstellung:**
  - Präferenzabfrage zu unterschiedlichen Visionen einer Weiterentwicklung des NKB.
  - Beschreibung von Teilnehmer:innen ihres Wunschablauf einer digitalen Ummeldung.
  - Priorisierung von Funktionalitäten und Anwendungsfällen.
- Die Interviews wurden **online** durchgeführt, wobei ein Miro-Board für die Bearbeitung der Aufgabenstellung vom Interviewer über Screenshare geteilt wurde.



# Aufgabenstellung in kollaborativem Whiteboard-Tool

## Konzept BundID Variante 1

Variante 11

### Verwaltungsleistungen **einfach** finden

Ein zentraler Service für ALLE Verwaltungsdienstleistungen

1. Verzeichnis über alle Verwaltungsdienstleistungen in ganz Deutschland – sortiert nach Lebenslagen und mit regional passenden Angeboten
2. Nach dem Nutzen einer Dienstleistung, werden weitere passende Dienstleistungen angeboten, z.B. die Ummeldung des Autos nach einer Wohnungsummeldung.
3. Weitere verwaltungsnahe Dienste wie z.B. Stromanbieter einfacher nutzen zu können, kann der NKB-Anmeldung auch hier verwendet werden – können Sie Ihren NKB Login wiederverwenden.



Wie ansprechend finden Sie diese Idee?

Überhaupt nicht ansprechend



Höchst ansprechend

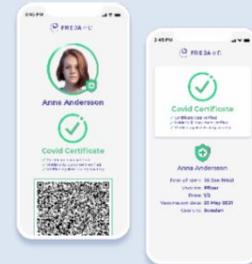
## Konzept BundID Variante 2

Variante 12

### Verwaltungsdienstleistungen **gebündelt** abwickeln

Ein Service mit allen Informationen zu Ihren Verwaltungsvorgängen

1. Alle Nachweise und Unterlagen sicher abgelegt. Von dort können sie einfach mit Institutionen und Firmen geteilt werden.
2. Ein Statusmonitor zeigt den Status Ihrer Anträge, bspw. welche Schritte fehlen und wie lange das voraussichtlich noch dauert. Mit der App erhalten Sie automatische Nachrichten über Statusänderungen.
3. Das Datencockpit zeigt, wann welche Behörde für welchen Zweck auf Ihre persönliche Daten zugreift.



Wie ansprechend finden Sie diese Idee?

Überhaupt nicht ansprechend



Höchst ansprechend

Was ist Ihnen an Online-Diensten der Verwaltung besonders wichtig?

### Was ist Ihnen an Online-Diensten der Verwaltung besonders wichtig?

1	2	3	4	5	6	7
1 Verwaltungsportal Wo alle relevanten Infos über alle relevanten Apps und Services, unabhängig von den Diensten	Präzise Nachweise Präzise und vollständige Nachweise und Unterlagen	Leistungsförder Lebenslagen Lebenslagen und Lebenslagen	Integrierte realer Anträge Reale Anträge und realer Anträge			
Formulare helfen Einfache und schnelle Formulare	Dokumentenmanager Einfache und schnelle Dokumente	Integrierte realer Anträge Reale Anträge und realer Anträge				
Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten	Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten	Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten	Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten	Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten	Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten	Antwortsuche Einfache und schnelle Antworten
Passung Einfache und schnelle Passungen	Passung Einfache und schnelle Passungen	Passung Einfache und schnelle Passungen	Passung Einfache und schnelle Passungen	Passung Einfache und schnelle Passungen	Passung Einfache und schnelle Passungen	Passung Einfache und schnelle Passungen
Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits	Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits	Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits	Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits	Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits	Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits	Datenschutz Cockpit Einfache und schnelle Datenschutz Cockpits
Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen	Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen	Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen	Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen	Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen	Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen	Zusammenfassend Einfache und schnelle Zusammenfassungen
Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer	Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer	Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer	Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer	Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer	Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer	Nachrichte Computer Einfache und schnelle Nachrichten Computer



Aufbau und Durchführung

## **Teilnehmer:innen**



# Charakteristika der Teilnehmer:innen

Stichprobe rekrutiert aus der Zielgruppe „Potentielle Nutzer:innen“\*



Geschlecht & Alter

**3 Männer, 3 Frauen**

**Im Durchschnitt 39,8 Jahre alt**



Geräte-Nutzung

**Besitzt min. 3 elektronische Geräte,  
wie Smartphone, Smart-TV,  
Wearables usw.**



Bildungsstand

**Min. mittlere Reife**



Internet-Nutzung

**Mind. 6x Online eingekauft in den  
letzten 6 Monaten**

03

# Zusammengefasste Ergebnisse

Antworten auf die Forschungsfragen

Zusammengefasste Ergebnisse

# „Digitale Verwaltung“ als eine Gesamterfahrung

Was bedeutet „Digitale Identität“ für potentiell Nutzende?

- ✓ Ausweisen im Internet (wie bspw. Passwort/PostIdent/OAF) **analog zum Ausweisen in der physischen Welt**

Was bedeutet „Digitale Verwaltung“ für potentiell Nutzende?

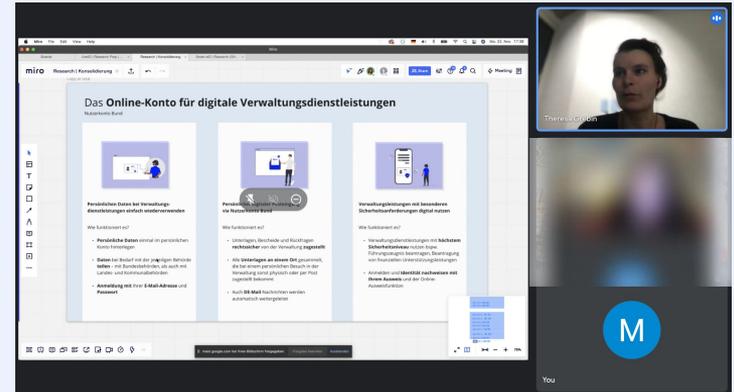
- ✓ **Digitale Durchführung**, Archivierung und Einsicht von Verwaltungsdienstleistungen und Daten der Verwaltung

Welche Erwartungen haben potentiell Nutzende an vollständig digitale Verwaltungsleistungen?

- ✓ Pot. Nutzende wünschen sich einen Kontaktpunkt, an dem sie ihre Anliegen mit der Verwaltung **von Anfang bis Ende digital erledigen können**; inkl. Kommunikation, Identifizierung und „papierlos“

→ **Gebündelte Anlaufstelle**, die die **„Digitale Verwaltung“ umrahmt** und zu einer **Gesamterfahrung** verbindet

“ Ich bin eine sehr fauler Mensch. Ich möchte mich nicht ewig erkundigen und rum lesen. Ich möchte halt alles beieinander.



Zusammengefasste Ergebnisse

## NKB als wichtige Basis – aber wofür genau kann ich es nutzen?



Mehrwert entsteht für potentiell Nutzende, wenn das Nutzerkonto Bund den Umgang mit der Verwaltung vereinfacht; relevant ist daher welche Leistungen und Funktionen mit dem NKB tatsächlich genutzt werden können



Die Reduzierung auf ein Nutzerkonto für Verwaltungsleistungen ist für pot. Nutzende reizvoll, da **viele Zugangsdaten** Sie **überfordern**



Kommunikation mit allen Behörden über ein zentrales Postfach wird als sehr positiv wahrgenommen mit **Hoffnung auf Zeitersparnis**



**Ausbau der Funktionalitäten** des Nutzerkonto Bund und **Erweiterung der Anwendungsfälle**

“ Es kommt für mich darauf an, was ich damit machen kann.

### Das Online-Konto für digitale Verwaltungsdienstleistungen

Nutzerkonto Bund



**Persönliche Daten bei Verwaltungsdienstleistungen einfach wiederverwenden**

Wie funktioniert es?

- **Persönliche Daten** einmal im persönlichen Konto hinterlegen
- **Daten** bei Bedarf mit der jeweiligen Behörde **teilen** – mit Bundesbehörden, als auch mit Landes- und Kommunalbehörden
- **Anmeldung** mit Ihrer **E-Mail-Adresse** und **Passwort**



**Persönlicher digitaler Posteingang via Nutzerkonto Bund**

Wie funktioniert es?

- Unterlagen, Bescheide und Rückfragen **rechtssicher** von der Verwaltung **zugestellt**
- Alle **Unterlagen an einem Ort** gesammelt, die bei einem persönlichen Besuch in der Verwaltung sonst physisch oder per Post **zugestellt** bekommt
- Auch **DE-Mail**-Nachrichten werden automatisch weitergeleitet



**Verwaltungsleistungen mit besonderen Sicherheitsanforderungen digital nutzen**

Wie funktioniert es?

- Verwaltungsleistungen mit **höchstem Sicherheitsniveau** nutzen bspw. Führungszeugnis beantragen, Beantragung von finanziellen Unterstützungsleistungen
- Anmelden und **Identität nachweisen mit Ihrem Ausweis** und der Online-Ausweisfunktion

Zusammengefasste Ergebnisse

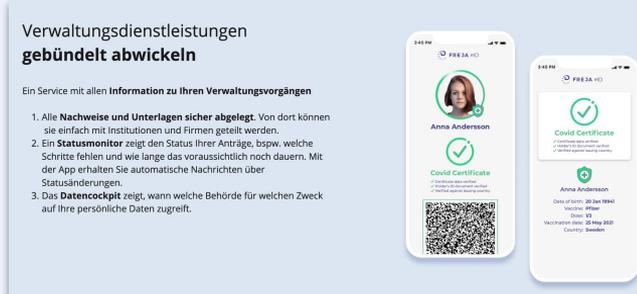
# Klare Präferenz für Ausbau von NKB zu Gunsten der Vision „einfach finden“

- ✓ **Gebündelter, strukturierter Zugang zu Verwaltungsleistungen** unabhängig der Behörde **überwiegt** dem Wunsch nach Nachweisen, Statusmonitor und Datencockpit: ein Großteil der Teilnehmenden entscheidet sich für die Auffindbarkeit
- ✓ **Verwaltungsportal** von fast allen als die **wichtigste Funktion** bewertet
- ✓ **Postfach** und **Nutzerkonto unter den Top 5** der Gesamtauswertung von Funktionalitäten
- ✓ **Statusmonitor** ebenfalls wichtig, wird aber **zu Gunsten der Auffindbarkeit depriorisiert**

→ **Fokus auf Konsolidierung** der Funktionalitäten von NKB und Bundesportal / Portalverbund, insbesondere von den Features Verzeichnisfunktion, Postfach, Login und Identifizierung

→ Eingebettet in eine **nutzer:innenzentrierte** und anwendungsfall-basierte **flüssige User Experience**

“ *Verwaltungsleistungen einfach finden. Das wäre wichtiger, denn das hilft mir direkt weiter, wenn ich was möchte.* ”



Zusammengefasste Ergebnisse

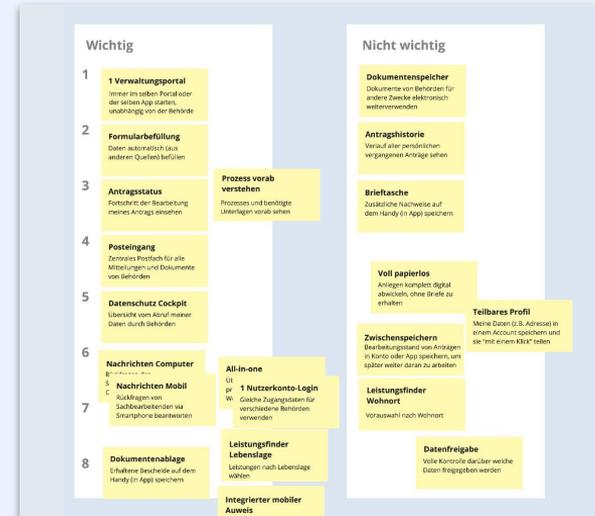
# Verwaltungsportal als Anlaufstelle für Verwaltungsleistungen besonders wichtig

Welche Verwaltungsleistungen haben den größten Mehrwert für potentiell Nutzende?

1. Verwaltungsportal – Immer im selben Portal oder der selben App starten, **unabhängig von der Behörde**
2. Voll papierlos – Anliegen **komplett digital abwickeln**, ohne Briefe zu erhalten
3. Posteingang – **Zentrales Postfach** für alle Mitteilungen und Dokumente von Behörden

→ Das **Verwaltungsportal** ist für potentiell Nutzende mit Abstand am wichtigsten und sollte in der Umsetzung priorisiert werden.

“ Ein zentraler Punkt wie ‘EIN Nutzerkonto’ – das wäre wünschenswert: Schnell an einem Punkt finden wo dieser Service möglich ist; Wo ich mich direkt auch identifizieren kann.



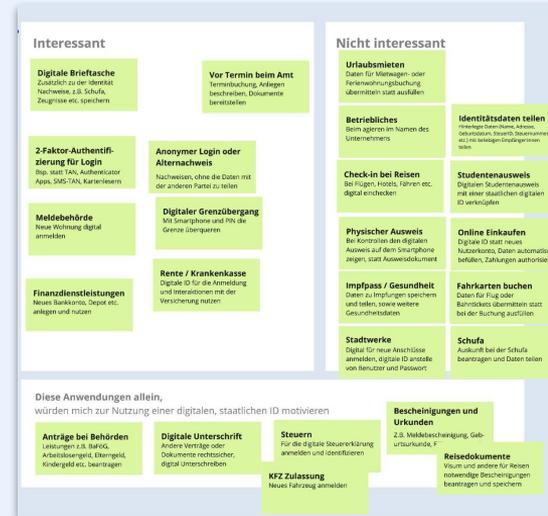
Zusammengefasste Ergebnisse

# Leistungen aus dem Verwaltungskontext bevorzugt

1. **KFZ-Zulassung**
2. **Anträge bei Behörden**
3. **Steuern**
4. **Bescheinigungen & Urkunden**
5. Digitale Unterschrift
6. **Termine beim Amt**
7. **Meldebehörde**
8. 2-Faktor Authentifizierung
9. **Reisedokumente**
10. Rente / Krankenkasse

- **Fokus aus OZG Leistungen** setzen und erst im Nachgang Anwendungsfälle aus der Wirtschaft integrieren
- Für viele reicht bereits **ein wichtiger Anwendungsfall, um eine Anlegung der BundID zu rechtfertigen** → Ausbau von relevanten Anwendungsfällen

“ Diese eine Anwendung, die mir reicht, um die BundID zu nutzen: **KFZ-Zulassung!**“



Zusammengefasste Ergebnisse

# Exemplarische Wunsch-Nutzungsreise

-  Nachdem zuvor über ein Verwaltungsportal gesprochen wurde, nennen Teilnehmende dies als ihren Startpunkt
-  Wunsch sich direkt mit dem Ausweis anzumelden
-  Zum Einfügen von Nachweisen wünschen sich alle die Möglichkeit des Fotografierens oder Scannens der Dokumente
-  Bescheinigung möchten Teilnehmende über das Postfach erhalten, mit der Möglichkeit diese auszudrucken oder für weitere Nutzung abzulegen

*“ So eine Checklist die sagt, wem musst du die neue Adresse bekannt geben und an wen können wir es noch weiterleiten. Zum Beispiel an GEZ und dann kriegen sie ein Häkchen von mir, ja, ja, ja, macht das. Spart mir Zeit und ist für mich erledigt in kurzer Zeit.*



- ➔ Ausarbeitung von einer realistischen Journey und Evaluierung dieser mit Visualisierungen
- ➔ Vereinfachungen beim Ausfüllen von Formularen erstrebenswert - Formularbefüllung, Vollständigkeitsprüfung

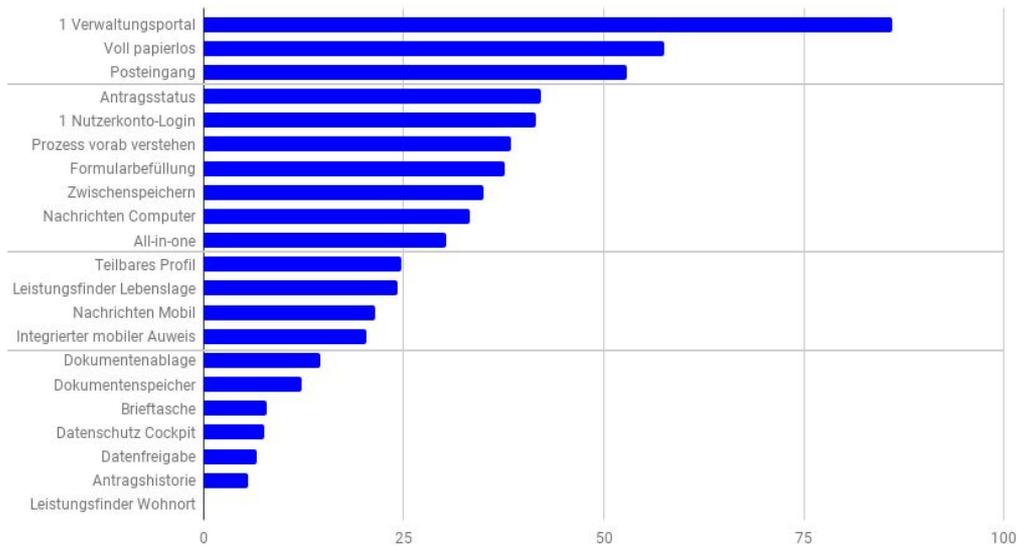
# 04 **Detaillierte Ergebnisse**

Fokus auf die einzelnen Aufgaben und deren Ergebnisse

Detaillierte Ergebnisse

# Top 3 Funktionalitäten dominieren die Optionen: 1 Verwaltungsportal, Voll papierlos & Posteingang

Gewichtung von Online-Funktionalitäten von "wichtig" bis "unwichtig"



Angaben zur Übersichtlichkeit normalisiert

*“ Ich würde die nicht als „nicht wichtig“ betiteln, die sollen nicht weggeschmissen werden, sie sind nur „weniger wichtig“.*

## Was ist Ihnen an Online-Diensten der Verwaltung besonders wichtig?

<b>1 Verwaltungsportal</b> Immer im selben Portal oder der selben App starten, unabhängig von der Behörde	<b>Prozess vorab verstehen</b> Prozesses und benötigte Unterlagen vorab sehen	<b>Leistungsfinder Lebenslage</b> Leistungen nach Lebenslage wählen
<b>Formularbefüllung</b> Daten automatisch (aus anderen Quellen) befüllen	<b>Dokumentenablage</b> Erhaltene Bescheide auf dem Handy (in App) speichern	<b>Integrierter mobiler Auweis</b> Identifizieren ohne Ausweis; statt Dokument ans Handy zu halten
<b>Antragsstatus</b> Fortschritt der Bearbeitung meines Antrags einsehen	<b>Antragshistorie</b> Verlauf aller persönlichen vergangenen Anträge sehen	<b>Nachrichten Mobil</b> Rückfragen von Sachbearbeitenden via Smartphone beantworten
<b>Posteingang</b> Zentrales Postfach für alle Mitteilungen und Dokumente von Behörden	<b>Voll papierlos</b> Anliegen komplett digital abwickeln, ohne Briefe zu erhalten	<b>Dokumentenspeicher</b> Dokumente von Behörden für andere Zwecke elektronisch weiterverwenden
<b>Datenschutz Cockpit</b> Übersicht vom Ablauf meiner Daten durch Behörden	<b>Leistungsfinder Wohnort</b> Vorauswahl nach Wohnort	<b>1 Nutzerkonto-Login</b> Gleiche Zugangsdaten für verschiedene Behörden verwenden
<b>Zwischenspeichern</b> Bearbeitungsstand von Anträgen in Konto oder App speichern, um später weiter daran zu arbeiten	<b>All-in-one</b> Über den gesamten Antragsprozess immer nur mit einer Webseite oder App interagieren	<b>Brieftasche</b> Zusätzliche Nachweise auf dem Handy (in App) speichern
<b>Nachrichten Computer</b> Rückfragen der Sachbearbeitenden über meinen Computer beantworten	<b>Datenfreigabe</b> Volla Kontrolle darüber welche Daten freigegeben werden	<b>Teilbares Profil</b> Meine Daten (z.B. Adresse) in einem Account speichern und sie "mit einem Klick" teilen

Wichtig

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8

## Learnings aus der Auswertung der Funktionalitäten

- Der **Einstieg** in Verwaltungsleistungen **über einen gebündelten Punkt** hat mit Abstand den größten Mehrwert für Teilnehmende. Daher sollte hier besondere Aufmerksamkeit, Ressourcen und Nutzerfreundlichkeit einfließen. Zählt auch auf „Voll papierlos“ ein.
- Posteingang beibehalten und **Antragsstatus** als ein **priorisiertes Feature** weiter betrachten.
- Formularbefüllung und Zwischenspeicher sind Features für einen **reibungslosen Ausfüllprozess** für potentiell Nutzende interessant und sollten **weiter untersucht** werden im Zuge der **OZG-Umsetzung**.
- Für Teilnehmende ist es **nicht dringend notwendig**, dass der komplette Prozess einer **Verwaltungsleistung an einem Ort stattfindet** auch wenn es wünschenswert wäre.

“ *Verwaltungsportal - das ist schon gut, dass das ganz oben steht - dass dann alles an einer Stelle ist.* ”

“ *All-in-one klingt bekannt aber auch ambitioniert. Ich denke davon sind wir noch ziemlich weit entfernt ...* ”

# Funktionalitäten die großteils als interessant bewertet wurden

“ Schnelle Kommunikation, z.B. beim Nachreichen von Dokumenten, schnell mal einscannen und wegschicken – durch aktuelle postalische Abläufe dauert das sehr sehr lang. - **Posteingang**

## 1 Verwaltungsportal

Immer im selben Portal oder der selben App starten, unabhängig von der Behörde

✓ Ein Großteil hat das Verwaltungsportal als am wichtigsten eingestuft. Eine Person als zweitwichtigste Funktionalität.

→ Der Einstieg in Verwaltungsleistungen über einen gebündelten Punkt hat mit Abstand den größten Mehrwert für Teilnehmende. Daher sollte hier besondere Aufmerksamkeit, Ressourcen und Nutzerfreundlichkeit einfließen.

## Voll papierlos

Anliegen komplett digital abwickeln, ohne Briefe zu erhalten

✓ Ein Großteil empfindet den rein digitalen Prozess von Verwaltungsleistungen als wichtig. Eine Person stuft diese Funktionalität als am Wichtigsten ein.

→ Rechtssicheren Ersatz für postalische Zustellung erforschen und implementieren

## Posteingang

Zentrales Postfach für alle Mitteilungen und Dokumente von Behörden

✓ Ein Großteil empfindet ein zentrales Postfach für die Kommunikation mit Behörden als wichtig.

→ Posteingang als wichtiges Feature beibehalten und ausbauen

# Funktionalitäten die großteils als interessant bewertet wurden

“ Eine grafisch aufbereitete Roadmap, ein Zeitstrahl mit den Sachen, die ich brauche und wann was kommt. Wie ein Rezept und seine Zutaten. **- Prozess vorab verstehen** ”

## Antragsstatus

Fortschritt der Bearbeitung meines Antrags einsehen

- ✓ Ein Großteil empfindet den Antragsstatus als eine wichtige Funktion.
- ✓ Nachfragen entfallen, denn Status kann proaktiv eingesehen werden und potentiell Nutzende wissen, was gerade der aktuelle Bearbeitungsstand ihres Antrags ist. Dadurch bringt er Ihnen „Peace-of-Mind“.

→ Antragsstatus als ein priorisiertes Feature weiter betrachten

## 1 Nutzerkonto-Login

Gleiche Zugangsdaten für verschiedene Behörden verwenden

- ✓ Ein Großteil empfindet ein zentrales Nutzerkonto als wichtig.
- ✓ Viele Passwörter und Zugangsdaten sind schwierig zu behalten. Daher begrüßen viele die Nutzung mehrere Funktionalitäten mit einem Zugang.
- ⚡ Eine Person bevorzugt viele Zugänge, sodass durch einen Hack nicht alles zugänglich ist.

## Prozess vorab verstehen

Prozesses und benötigte Unterlagen vorab sehen

- ✓ Ein Großteil empfindet es als wichtig, den Prozess vor dem Start einer Verwaltungsleistung zu verstehen.
- ⚡ Einige TeilnehmerInnen sehen die Notwendigkeit einer Erklärung vorab nicht, da Sie viele Digitale Dienste nutzen und antizipieren, dass ein ähnlicher Ablauf auch hier greift.

# Funktionalitäten die überwiegend als interessant bewertet wurden

“ Wäre schön, wenn da auch meine persönlichen Daten schon vorausgefüllt werden. - **Formularbefüllung** ”

## Formularbefüllung

Daten automatisch (aus anderen Quellen) befüllen

- ✓ Überwiegend wird Formularbefüllung als zeitsparende Funktionalität empfunden - Zweimal als zweitwichtigste Funktion bewertet

→ Formularbefüllung ist für einen reibungslosen Ausfüllprozess für potentiell Nutzende interessant und sollten weiter untersucht werden

## Zwischenspeichern

Bearbeitungsstand von Anträgen in Konto oder App speichern, um später weiter daran zu arbeiten

- ✓ Überwiegend wird das Zwischenspeichern von Bearbeitungsständen als wichtig empfunden.
- ✓ Eine Person möchte das Device zum ausfüllen wechseln

→ Zwischenspeichern für einen reibungslosen Ausfüllprozess für potentiell Nutzende interessant und sollten weiter untersucht werden

## Nachrichten Computer / Mobil

Rückfragen der Sachbearbeitenden über meinen Computer/ Smartphone beantworten

- ✓ Überwiegend werden Nachrichten über den Computer und/oder Nachrichten über das Smartphone als wichtig empfunden

→ Die Tendenz der Teilnehmenden ist es komplexe Anträge am Desktop auszufüllen aber Informatives am Smartphone zu konsumieren. Weitere Evaluierung nötig.

# Funktionalitäten die überwiegend als interessant bewertet wurden

## All-in-one

Über den gesamten Antragsprozess immer nur mit einer Webseite oder App interagieren

- ✓ Überwiegend wird All-in-One als wichtig empfunden. Für eine Person ist es die wichtigste Funktionalität

## Teilbares Profil

Meine Daten (z.B. Adresse) in einem Account speichern und sie "mit einem Klick" teilen

- ✓ Überwiegend wird ein Teilbares Profil als eine wichtige Funktionalität empfunden

## Leistungsfinder Lebenslage

Leistungen nach Lebenslage wählen

- ✓ Überwiegend wird der Leistungsfinder nach Lebenslage als wichtig empfunden

---

→ Für Teilnehmende ist es nicht dringend notwendig, dass der komplette Prozess einer Verwaltungsleistung an einem Ort stattfindet auch wenn es wünschenswert wäre

---

→ Bestätigung des derzeitigen Ansatzes - weiterverfolgen

“ Schlägt was vor, worauf man sonst gar nicht kommt. Wenn auf Umzug klickt sieht man dann “ Ach das sollte ich vielleicht auch noch machen” - Leistungsfinder Lebenslage

# Funktionalitäten die überwiegend als interessant bewertet wurden

## Integrierter mobiler Ausweis

Identifizieren ohne Ausweis; statt Dokument ans Handy zu halten

✓ Überwiegend wird ein integrierter mobiler Ausweis in ihrem Smartphone als wichtig empfunden

⚡ Erwarten das physische Ausweisen über den mobilen Ausweis.

→ Teilnehmende finden es interessant aber nicht sehr wichtig. Weiterer Research nötig.

## Dokumentenablage

Erhaltene Bescheide auf dem Handy (in App) speichern

✓ Überwiegend wird die Dokumentenablage auf dem Smartphone als wichtig empfunden

→ Eine Dokumentenablage ist interessant für Teilnehmende aber weniger wichtig als andere Funktionen

“ Integrierter mobiler Ausweis braucht einen hohen Reifegrad, damit es sicher wird. Sexy ist es schon. - **Integrierter mobiler Ausweis**

# Funktionalitäten die wenig als interessant bewertet wurden

“ Brieftasche: Könnte man machen, je nachdem was mit reinpasst könnte es interessant sein. - Brieftasche

## Dokumentenspeicher

Dokumente von Behörden für andere Zwecke elektronisch weiterverwenden



Wichtig für wenige Teilnehmende

## Brieftasche

Zusätzliche Nachweise auf dem Handy (in App) speichern



Wichtig für wenige Teilnehmende



Bewertung abhängig von dem was tatsächlich mit der Brieftasche möglich ist, als Grundkonzept erstmal irrelevant

## Datenschutz Cockpit

Übersicht vom Abruf meiner Daten durch Behörden



Wichtig für wenige Teilnehmende



Mehrwert von Transparenz über die Datenweitergabe bekannt aber uninteressant für sich selbst.



Vertrauen in Staat höher als in Privatwirtschaft - der Staat geht verantwortungsvoll mit Ihren Daten um. Datenschutz Cockpit für Zielgruppe irrelevant.

Detaillierte Ergebnisse

# Funktionalitäten die wenige bis keiner als interessant bewertet

## Datenfreigabe

Volle Kontrolle darüber welche Daten freigegeben werden



Unwichtig für fast alle Teilnehmenden



Für Teilnehmende selbstverständlich und keine eigene Funktion

## Antragshistorie

Verlauf aller persönlichen vergangenen Anträge sehen



Unwichtig für fast alle Teilnehmenden

## Leistungsfinder Wohnort

Vorauswahl nach Wohnort



Unwichtig für alle Teilnehmenden



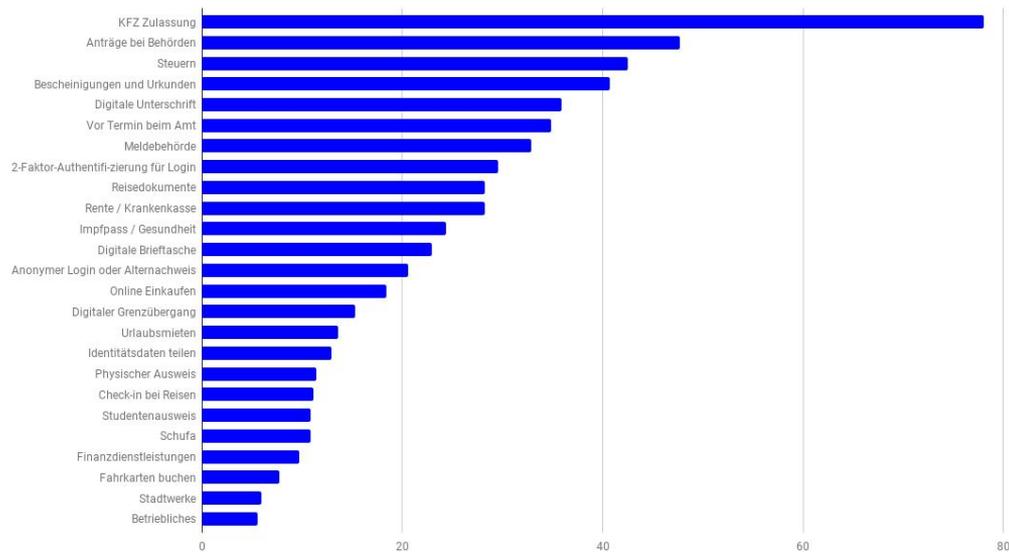
Daten ohne Zustimmung niemals freigeben, da Teilnehmende darin vertrauen, dass der Staat hier sehr rücksichtsvoll ist

“ Leistungsfinder am Wohnort brauche ich nicht, man weiß ja wo man was findet  
- Leistungsfinder Wohnort

Detaillierte Ergebnisse

# Verwaltungsnahe Anwendungsfälle interessant mit der Nutzung der „Staatl. ID“

Gewichtung von Anwendungsfällen von „interessant“ bis „uninteressant“



Angaben zur Übersichtlichkeit normalisiert

“ Mein Freizeit-Ich und mein Verwaltungs-Ich das hat nichts miteinander zutun. Einkaufen würde ich daraus halten.

## Wofür würden Sie eine staatliche ID/BundID verwenden?

<b>Digitale Brieftasche</b> Zusätzlich zu der Identität Nachweis, z.B. Schula, Zeugnisse etc. speichern	<b>Identitätsdaten teilen</b> Hinterlege Daten (Name, Adresse, Geburtsdatum, SteuerID, Steuerstatus etc.) mit berechtigten Empfänger/innen teilen	<b>KFZ Zulassung</b> Neues Fahrzeug anmelden
<b>Steuern</b> Für die digitale Steuererklärung anmelden und identifizieren	<b>Online Einkaufen</b> Digitale ID statt neues Nutzerkonto, Daten automatisch befüllen, Zahlungen autorisieren	<b>Studentenausweis</b> Digitalen Studentenausweis mit einer staatlichen digitalen ID verknüpfen
<b>Urlaubsmieten</b> Daten für Mietwagen- oder Ferienwohnungsbuchung übermitteln statt ausfüllen	<b>Fahrkarten buchen</b> Daten für Flug- oder Bahnickets übermitteln statt bei der Buchung ausfüllen	<b>Meldebehörde</b> Neue Wohnung digital anmelden
<b>Betriebliches</b> Beim agieren im Namen des Unternehmens	<b>Finanzdienstleistungen</b> Neues Bankkonto, Depot etc. anlegen und nutzen	<b>Anonymer Login oder Alternachweis</b> Nachweisen, ohne die Daten mit der anderen Partei zu teilen
<b>Digitale Unterschrift</b> Andere Verträge oder Dokumente rechtssicher, digital Unterschreiben	<b>Check-in bei Reisen</b> Bei Flügen, Hotels, Fähren etc. digital einchecken	<b>Physischer Ausweis</b> Bei Kontrollen den digitalen Ausweis auf dem Smartphone zeigen, statt Ausweisdokument
<b>Bescheinigungen und Urkunden</b> z.B. Meldebescheinigung, Geburtsurkunde, Führungszeugnis	<b>Reisedokumente</b> Visum und andere für Reisen notwendige Bescheinigungen beantragen und speichern	<b>Anträge bei Behörden</b> Leistungen z.B. BaFinG, Arbeitslosengeld, Elterngeld, Kindergeld etc. beantragen
<b>Impfpass / Gesundheit</b> Daten zu Impfungen speichern und teilen, sowie weitere Gesundheitsdaten	<b>Rente / Krankenkasse</b> Digitale ID für die Anmeldung und Interaktionen mit der Versicherung nutzen	<b>Vor Termin beim Amt</b> Terminbuchung, Anlagen beschreiben, Dokumente bereitstellen
<b>Stadtwerke</b> Digital für neue Anschlüsse anmelden, digitale ID anstelle von Benutzer und Passwort	<b>Schufa</b> Auskunft bei der Schufa beantragen und Daten teilen	<b>2-Faktor-Authentifizierung für Login</b> Bsp. statt TAN, Authentisator Apps, SMS-TAN, Kartenelesen

Interessant

Diese Anwendungen allein, würden mich zur Nutzung einer digitalen, staatlichen ID motivieren.

# Learnings aus der Auswertung der Anwendungsfälle

- **KFZ-Zulassung**, als ein wichtiger und häufig genutzter Anwendungsfall, und sollte als mehrwertstiftende **End-to-End Journey verproben**.
- Bei der **Digitalen Briefftasche** denken Teilnehmende in erster Linie daran Ihren Personalausweis, Führerschein und sonstige Dokumente aus der **Briefftasche nicht mehr physisch mitnehmen** zu müssen sondern digital dabei haben.
- Generell bevorzugen Teilnehmende eher **Anwendungsfälle**, die mit der **Verwaltung im näheren Kontext** stehen. Bei der Digitalisierung dieser sollte eine **Ende-zu-Ende digitale Umsetzung** mit guter Nutzer:innenführung im Fokus stehen.
- Um eine **Mehrfachnutzung** von Produkten des Bundes zu generieren, sollten viele Anwendungsfälle gebündelt zugänglich sein oder **Funktionalitäten für mehrere Anwendungsfälle genutzt** werden.

*“ KFZ-Ummelden das würde mich auch zum herunterladen der Anwendung motivieren.*

*“ Ich würde da eigentlich alles mit reinnehmen, wenn das geht. Wenn ich das jetzt einmal machen würde (BundID) dann möchte ich da so viel wie möglich drin haben. Dann würde ich das auch nutzen, wenn ich die App schon hab.*

# Anwendungsfälle die großteils als interessant bewertet wurden

“ KFZ-Ummelden das würde mich auch zum herunterladen der Anwendung motivieren.

– KFZ-Zulassung

## KFZ Zulassung

Neues Fahrzeug anmelden

✓ Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden

🚀 Wichtig genug für die Hälfte von Teilnehmenden, um dafür eine BundID anzulegen

→ KFZ-Zulassung, als ein wichtiger und häufig genutzter Anwendungsfall, als mehrwertstiftende End-to-End Journey verproben.

## Anträge bei Behörden

Leistungen z.B. BaFöG, Arbeitslosengeld, Elterngeld, Kindergeld etc. beantragen

✓ Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden

🚀 Wichtig genug für einige Teilnehmende, um dafür eine BundID anzulegen

→ Anträge bei Behörden als Bündelung relevant und ein Grund sich einen Account zu erstellen. Weiterverfolgen.

## Steuern

Für die digitale Steuererklärung anmelden und identifizieren

✓ Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden

🚀 Wichtig genug für einen Teilnehmenden, um dafür eine BundID anzulegen

# Anwendungsfälle die großteils als interessant bewertet wurden

## Bescheinigungen und Urkunden

Z.B. Meldebescheinigung, Geburtsurkunde, Führungszeugnis



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden



Wichtig genug für einen Teilnehmenden, um dafür eine BundID anzulegen

## Digitale Unterschrift

Andere Verträge oder Dokumente rechtssicher, digital Unterschreiben



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden



Wichtig genug für einen Teilnehmenden, um dafür eine BundID anzulegen

## Vor Termin beim Amt

Terminbuchung, Anliegen beschreiben, Dokumente bereitstellen



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden

“ *Digitale Unterschrift: das hilft hoffentlich, dass ich nicht andauernd Formulare hin und her schicken muss. Einscannen und immer hoffen, dass der Drucker funktioniert.* – **Digitale Unterschrift**

# Anwendungsfälle, die großteils als interessant bewertet wurden

“ Digital Ummelden finde ich sehr gut, wenn man mal umzieht passiert aber nicht so häufig. – **Meldebehörde**

## Meldebehörde

Neue Wohnung digital anmelden



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden



Wichtig genug für einen Teilnehmenden, um dafür eine BundID anzulegen



Evaluieren, ob Ummeldung als erster Anwendungsfall für Umsetzung geeignet ist

## 2-Faktor-Authentifizierung für Login

Bsp. statt TAN, Authenticator Apps, SMS-TAN, Kartenlesern



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden



## Reisedokumente

Visum und andere für Reisen notwendige Bescheinigungen beantragen und speichern



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden, wenn diese analoge rechtssichere Dokumente ersetzen

Wichtig genug für einen Teilnehmenden, um dafür eine BundID anzulegen



## Rente / Krankenkasse

Digitale ID für die Anmeldung und Interaktionen mit der Versicherung nutzen



Wichtig für den Großteil von Teilnehmenden

Wird als verwaltungsnaher Leistung angesehen und sollte demnach im weiteren Verlauf berücksichtigt werden

# Anwendungsfälle die überwiegend als interessant bewertet wurden

“ Grenzübergang ist gerade jetzt sehr interessant. Ist momentan unübersichtlich die Informationen einzuholen und ich glaube so kann man es besser überblicken was zutun ist. – **Digitaler Grenzübergang**

## Impfpass / Gesundheit

Daten zu Impfungen speichern und teilen, sowie weitere Gesundheitsdaten

✓ Überwiegend wichtig für die Teilnehmenden

→ Derzeit ein relevanter Anwendungsfall, evaluieren inwiefern dies ein temporäres Phänomen ist

## Digitale Briefftasche

Zusätzlich zu der Identität Nachweise, z.B. Schufa, Zeugnisse etc. speichern

✓ Überwiegend wichtig für die Teilnehmenden, denken in erster Linie daran Ihren Personalausweis, Führerschein und sonstige Dokumente aus der Briefftasche nicht mehr physisch mitnehmen zu müssen sondern digital dabei haben.

→ Mehrwert ohne physische Gültigkeit der Dokumente erforschen

## Anonymer Login oder Alternachweis

Nachweisen, ohne die Daten mit der anderen Partei zu teilen

✓ Überwiegend wichtig für die Teilnehmenden

## Digitaler Grenzübergang

Mit Smartphone und PIN die Grenze überqueren

✓ Überwiegend wichtig für die Teilnehmenden

Detaillierte Ergebnisse

## Funktionalitäten die wenig als interessant bewertet wurden

### Online Einkaufen

Digitale ID statt neues Nutzerkonto, Daten automatisch befüllen, Zahlungen autorisieren



Wichtig für wenig  
Teilnehmende

### Urlaubsmieten

Daten für Mietwagen- oder Ferienwohnungsbuchung übermitteln statt ausfüllen



Wichtig für wenig  
Teilnehmende

### Identitätsdaten teilen

Hinterlegte Daten (Name, Adresse, Geburtsdatum, SteuerID, Steuernummer etc.) mit beliebigen Empfänger:innen teilen



Wichtig für wenig  
Teilnehmende

“ Online Einkaufen würde ich lieber auf nicht interessant packen - würde ich lieber getrennt halten. Ich vertraue dem freien Markt nicht so sehr. **– Online Einkaufen**

# Funktionalitäten die wenig als interessant bewertet wurden

“ Wenn digitale Ausweise akzeptiert werden in der Realität, dann wäre das praktisch  
- **Physischer Ausweis**

## Physischer Ausweis

Bei Kontrollen den digitalen Ausweis auf dem Smartphone zeigen, statt Ausweisdokument



Wichtig für wenig Teilnehmende

## Check-in bei Reisen

Bei Flügen, Hotels, Fähren etc. digital einchecken



Wichtig für wenig Teilnehmende

## Studentenausweis

Digitalen Studentenausweis mit einer staatlichen digitalen ID verknüpfen



Wichtig für wenig Teilnehmende



Keine Studierenden in der Stichprobe



Mit Studierenden evaluieren

# Funktionalitäten die wenig als interessant bewertet wurden

“ *Finanzdienstleistungen, naja wie oft passiert das im Leben?*

- **Finanzdienstleistungen**

## Schufa

Auskunft bei der Schufa beantragen und Daten teilen



Wichtig für wenige  
Teilnehmende

## Finanzdienstleistungen

Neues Bankkonto, Depot etc. anlegen und nutzen



Wichtig für wenige  
Teilnehmende

## Fahrkarten buchen

Daten für Flug oder Bahntickets übermitteln statt bei der Buchung ausfüllen



Unwichtig für fast alle  
Teilnehmenden

# Funktionalitäten die wenig als interessant bewertet wurden

## Stadtwerke

Digital für neue Anschlüsse anmelden, digitale ID anstelle von Benutzer und Passwort



Unwichtig für alle  
Teilnehmenden

## Betriebliches

Beim agieren im Namen des Unternehmens



Unwichtig für alle  
Teilnehmenden

“ *Stadtwerke nicht interessant. Wenn ich den Anbieter wechsel macht man das über verschiedene Portale* – **Stadtwerke**

# Wir freuen uns auf die nächsten Schritte

Melden Sie sich gerne bei Fragen oder Anmerkungen

**Digital  
Service  
4Germany**

**DigitalService4Germany**

[digitalservice.bund.de](https://digitalservice.bund.de)  
Prinzessinnenstraße 8-14, 10969 Berlin